

इलेक्ट्रॉनिका फाइनेंस लिमिटेड फेयर

प्रेक्टिस कोड

## विषय-सूची

क्र. सं.	विशेष	पेज नं.
1	प्रस्तावना	3
2	महत्वपूर्ण परिभाषाएँ	3
3	उद्देश्य	3
4	प्रासंगिकता	3
5	लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग	4
6	लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें	4
7	नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण	5
8	गैर-भेदभाव नीति	5
9	विज्ञापन, विपणन और बिक्री	5
10	आम प्रावधान	5-6
11	वित्तपोषित संपत्तियों की पुनर्प्राप्ति	6
12	शिकायत निवारण तंत्र	6-7
13	अत्यधिक ब्याज लेने का विनियमन	7
14	आउटसोर्स की गई गतिविधियों के लिए जिम्मेदारियाँ	7
15	कोड का प्रचार-प्रसार	7
16	कोड और संबंधित पहलुओं की समीक्षा	7

## फेयर प्रैक्टिस कोड

### 1. प्रस्तावना

इलेक्ट्रॉनिका फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद "ईएफएल" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित) कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के तहत निगमित एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के पास एनबीएफसी के रूप में पंजीकृत है, इस नॉन-डिपॉजिट टेकिंग सिस्टमैटिकली इम्पोर्टेन्ट फाइनेंस कंपनी के रूप में क्लासिफाई किया गया है।

ईएफएल सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों और छोटे व्यवसायों को विभिन्न आवश्यकताओं के लिए लोन देने के व्यवसाय में लगी हुई है।

यह फेयर प्रैक्टिस कोड ( द कोड) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर जारी दिशानिर्देशों जिसका मास्टर परिपत्र नं. RBI/2014-15/34 DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 दिनांक 1 जुलाई, 2014 है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने एनबीएफसी के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देशों को संक्षेप में प्रस्तुत किया है और समय-समय पर संशोधित मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 के अनुसार तैयार किया गया है।

कोड का उद्देश्य निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करना है:

- लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग
- लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण
- आम प्रावधान
- शिकायत निवारण तंत्र, और
- ब्याज शुल्क

### 2. महत्वपूर्ण परिभाषाएँ

- a. कंपनी/ईएफएल: का अर्थ 'इलेक्ट्रॉनिका फाइनेंस लिमिटेड' ("ईएफएल") होगा जिसके लिए यह फेयर प्रैक्टिस कोड तैयार की गई है।
- b. बोर्ड: का अर्थ ईएफएल का निदेशक मंडल होगा।
- c. संहिता: का अर्थ समय-समय पर संशोधित फेयर प्रैक्टिस कोड होगा।
- d. उधारकर्ता/ग्राहक: का अर्थ ईएफएल का कोई मौजूदा या संभावित उधारकर्ता/ग्राहक होगा।

### 3. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहक बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे हमारी सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और मैत्रीपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों में कंपनी के प्रति विश्वास पैदा करना;
- वसूली और प्रवर्तन, जहां आवश्यक हो, कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए की जाती है।

### 4. प्रासंगिकता

यह कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है और इसे कंपनी, इसके कर्मचारियों और कंपनी का इसके व्यवसाय के दौरान प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों द्वारा पालन किया जाना चाहिए।

### 5. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- a. उधारकर्ता के साथ सभी संचार या तो कागज या डिजिटल रूप में और स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- b. कंपनी अपने ग्राहकों से ऐसी जानकारी प्राप्त करेगी जो मौजूदा वैधानिक और/या नियामक नो-योर-कस्टमर और एंटी मनी लॉन्ड्रिंग दिशानिर्देशों के तहत अपने दायित्वों को पूरा करने के लिए आवश्यक है; और यदि ग्राहक कंपनी की संतुष्टि के लिए जरूरी जानकारी प्रदान करने में विफल रहता है, तो वह उस व्यक्ति को अपने उत्पाद और सेवाएँ उपलब्ध कराने से इनकार कर सकती है।
- c. कंपनी उधारकर्ता की लोन पात्रता सुनिश्चित करने के लिए उचित परिश्रम करेगी जो किसी भी लोन एप्लीकेशन फॉर्म की स्वीकृति या अस्वीकृति से पहले आवेदन पर निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा।
- d. लोन/लोन सुविधा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी संबंधित लोन एप्लीकेशन फॉर्म में या अन्य तरीकों (टर्म शीट, मंजूरी पत्र आदि) के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी। लोन एप्लीकेशन फॉर्म में विधिवत भरे गए एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों और आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के आधार पर एप्लीकेशन के निपटारे की समयसीमा का भी उल्लेख/शामिल होगा। उधारकर्ता के पास लोन से संबंधित सभी पत्राचार, लोन दस्तावेज़, रिकॉल नोटिस आदि स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्राप्त करने का विकल्प होगा। इसके लिए उधारकर्ता को लोन एप्लीकेशन फॉर्म में उचित विकल्प का चयन करके अपनी प्राथमिकता बतानी होगी।
- e. भरे गए एप्लीकेशन फॉर्म के प्राप्त होने की विधिवत पुष्टि उचित समय सीमा के भीतर की जाएगी।

## 6. लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a. लोन एप्लीकेशनों का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार किया जाएगा। उधारकर्ता को लोन एप्लीकेशन फॉर्म की पुष्टि में दर्शाई गई लोन एप्लीकेशन के मूल्यांकन की अवधि के अंदर क्रेडिट मूल्यांकन (स्वीकृति/अस्वीकृति) के परिणाम के बारे में स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित किया जाएगा।
- b. लोन की स्वीकृति के बाद, कंपनी उधारकर्ता को स्वीकृत लोन राशि, वार्षिक ब्याज दर और अन्य महत्वपूर्ण नियम और शर्तों को स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्य तरीके से उधारकर्ता द्वारा एप्लीकेशन फॉर्म में चुनी गई भाषा में सूचित करेगी।
- c. देर से भुगतान आदि के लिए कंपनी द्वारा लिया जाने वाला दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, का उल्लेख लोन एग्रीमेंट में मोटे अक्षरों में किया जाएगा। कंपनी द्वारा ऐसी शर्तों और नियमों की स्वीकृति को संग्रहीत किया जाएगा।
- d. कंपनी उधारकर्ता के साथ स्वीकृत लोन राशि, लागू वार्षिक ब्याज दर, नियमों और शर्तों को दर्शाते हुए एक एग्रीमेंट करेगी। उक्त एग्रीमेंट की एक प्रति, समझौते की अनुसूची(ओं) और अनुबंध(ओं) के साथ उधारकर्ता को उधारकर्ता द्वारा चुनी गई भाषा में प्रदान की जाएगी।

## 7. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण

- a. नियम और शर्तों, ब्याज दरों में कोई भी परिवर्तन, खाता विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा, और अन्य मामलों में, वे कंपनी के पंजीकृत कार्यालय / कॉर्पोरेट कार्यालय में या वेबसाइट पर उपलब्ध होंगे। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे। इस आशय के लिए उपयुक्त शर्त लोन एग्रीमेंट में डाली जाएगी।
- b. एग्रीमेंट के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय कंपनी के साथ उधारकर्ता द्वारा निष्पादित लोन दस्तावेजों की शर्तों और नियमों के अनुसार होगा।
- c. लोन से संबंधित सभी जमानतों/परिसंपत्तियां लोन के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर मुक्त की जाएंगी, यह उस वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या सेटऑफ करने के अधिकार के अधीन है, जो कंपनी या किसी अन्य व्यक्ति के पास उधारकर्ताओं के खिलाफ लोन दस्तावेजों के तहत हो सकता है।

- d. यदि परिसंपत्तियों को सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी जिनके तहत जमानतों/इनकी बिक्री से प्राप्त आय को रखने या सेटऑफ करने का अधिकार या बिक्री आय को स्थानांतरित करने का अधिकार कंपनी द्वारा प्रयोग किया जाता है।
- e. लोन के संबंध में सभी नोटिस और पत्राचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाएगा।

## 8. गैर-भेदभाव नीति

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से / दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ लोन सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। उनके साथ अन्य आवेदकों के समान व्यवहार किया जाएगा और उनके आवेदन को कंपनी की क्रेडिट प्रक्रिया और नीति के अनुसार योग्यता के आधार पर निपटारा किया जाएगा। विकलांगता से ग्रस्त आवेदक(ओं) को उचित उत्पाद या लोन सुविधा को समझने, चुनने और उसका लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी।

## 9. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

- a. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसका प्रचार और प्रचार साहित्य और अन्य सामग्री भ्रामक न हो।
- b. ऐसे किसी विज्ञापन और प्रचार साहित्य में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित कराता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी इंगित करेगी कि क्या अन्य कोई फीस और शुल्क लागू होंगे, और यह खुलासा करेगा कि लोन की अंतिम स्वीकृति प्रासंगिक नियमों और शर्तों की पूर्ति के अधीन होगी।
- c. ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग कंपनी स्वयं या किसी अन्य एंटीटी द्वारा मार्केटिंग के उद्देश्यों के लिए नहीं किया जाएगा, जब तक कि ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया गया हो।

## 10. आम प्रावधान

- a. ईएफएल ग्राहकों को उनके बकाए के बारे में सारी जानकारी प्रदान करेगा और उसके भुगतान के लिए उचित समय प्रदान करेगा।
- b. ईएफएल सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर, किसी भी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन, सभी जमानतों को मुक्त कर देगा।

- c. यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत ईएफएल प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक जमानतों को बनाए रखने का हकदार है।
- d. ईएफएल अपने हितों की रक्षा करते हुए चूककर्ता उधारकर्ताओं से अपना बकाया वसूलने के लिए उचित और वैध उपाय अपनाएगा, जिसमें अपने बकाया की वसूली के उद्देश्य से प्रेरक तरीकों का उपयोग भी शामिल है।
- e. ईएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- f. कंपनी लोन दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों और प्रावधानों को छोड़कर, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी या जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में आई हो।
- g. उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी।
- h. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी ऋणों की वसूली के लिए किसी तरह के उत्पीड़न (अर्थात् उधारकर्ता को लगातार परेशान करना, बाहुबल का उपयोग करना आदि) का सहारा नहीं लेगी। कर्मचारियों को उपयुक्त तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- i. सह-बाध्यकारी(यों) के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। फोरक्लोजर शुल्क समय-समय पर जारी नियामक निर्देशों के अनुसार लागू किया जाएगा।
- j. कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी।
- k. स्वीकृति पत्र में ब्याज की वार्षिक दर और उसे लागू करने की विधि का तरीका दिया जाएगा, ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएंगी।

## 11. वित्तपोषित संपत्तियों की पुनर्प्राप्ति

जहां लागू हो, कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक पुनर्ग्रहण खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में परिसंपत्तियों के पुनर्ग्रहण और उनकी पुनर्विक्रय/नीलामी के संबंध में प्रावधान शामिल होंगे।

## 12. शिकायत निवारण तंत्र

फेयर प्रैक्टिस कोड का कार्यान्वयन कंपनी की जिम्मेदारी होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उधारकर्ताओं/ग्राहकों के साथ उसका व्यवहार सहज

और परेशानी मुक्त हो। किसी उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा कंपनी के संज्ञान में लाई गई किसी भी शिकायत पर शीघ्रता से कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी की शिकायत निवारण नीति में निर्धारित शिकायत और शिकायत निवारण के लिए दिशानिर्देश, जो कंपनी द्वारा विधिवत अनुमोदित हैं, का पालन किया जाएगा।

## 13. अत्यधिक ब्याज लेने का विनियमन

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों का निर्धारण करने और इसकी प्रक्रिया के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है। ग्राहकों को अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क लगाए जाने से बचाने के लिए कंपनी ने "ब्याज दर नीति" को अपनाया है। ऐसी नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

लगाए जाने वाले ब्याज की दर उधारकर्ता की वित्तीय मजबूती, कारोबार, कारोबार को प्रभावित करने वाले नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता के पिछले इतिहास आदि के आधार पर उधारकर्ता के जोखिम के स्तर पर निर्भर करती है।

लोन की पूरी अवधि के दौरान ब्याज की दर और कुल ब्याज राशि के बारे में सूचित किया जाएगा ताकि उधारकर्ता को सटीक ब्याज देयता के बारे में पता हो जो उधारकर्ता से वसूली जाएगी।

जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो वेबसाइट पर या अन्य स्थानों पर प्रकाशित उक्त जानकारी अपडेट की जाएगी। ईएफएल के बोर्ड ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।



#### 14. आउटसोर्स की गई गतिविधियों के लिए जिम्मेदारियाँ:

- a. कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग के मामले में, इस कोड और संबंधित आरबीआई निर्देशों के अनुपालन की जिम्मेदारी कंपनी की होगी।
- b. कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किए गए किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए ग्राहक के प्रति जवाबदेह होगी और ग्राहक को समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।

#### 15. कोड का प्रचार-प्रसार

यह कोड कंपनी की वेबसाइट पर पोस्ट किया जाएगा, और इसकी प्रतियां हमारे कॉर्पोरेट और अन्य कार्यालयों से भी प्राप्त की जा सकती हैं।

#### 16. कोड और संबंधित पहलुओं की समीक्षा

इस कोड की सालाना समीक्षा की जाएगी और बदलावों की मंजूरी के लिए इसे बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स के समक्ष रखा जाएगा। इस कोड के अनुपालन के संबंध में अर्ध-वार्षिक पुष्टि रिपोर्ट छमाही के अंत के तुरंत बाद आयोजित बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की बैठक में रखी जाएगी।

शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज पर एक अर्धवार्षिक रिपोर्ट बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स (या डायरेक्टर्स की एक समिति) को प्रस्तुत की जाएगी।

.....XXX.....