

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण 4.0

“यह दस्तावेज़ ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सेवाओं और सुविधाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का अवलोकन प्रदान करता है।”

विषयवस्तु

संस्करण नियंत्रण.....	3
परिचय	4
1. उद्देश्य	4
2. प्रयोज्यता	4
3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग	4
4. ऋण का मूल्यांकन और नियम व शर्तें	4
5. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	5
6. पुनः कब्ज़ा	6
7. शिकायत निवारण तंत्र.....	6
8. एकीकृत लोकपाल योजना.....	6
9. सामान्य मानदंड.....	7
10. ऋण एवं अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)	8

संस्करण नियंत्रण

दस्तावेज़ संस्करण	परिवर्तनों का विवरण	तारीख	द्वारा तैयार/परिवर्तित
1.0	पहला संस्करण	नवंबर 2022	अनुपालन और सचिवीय विभाग
2.0	दूसरा संस्करण	अक्टूबर 2023	अनुपालन और सचिवीय विभाग
3.0	तीसरा संस्करण	जनवरी 2024	अनुपालन और सचिवीय विभाग
4.0	चौथा संस्करण	मार्च 2025	अनुपालन और सचिवीय विभाग

परिचय

इस उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेषकर ग्राहकों को इकोफाई फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पहले एंफ्रेटिव क्लीनटेक फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (इकोफाई) द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है।

1. उद्देश्य

- 1.1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में अच्छी प्रथाओं को बढ़ावा देना और अच्छी प्रथाएं सुनिश्चित करना।
- 1.2. ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष संबंध को बढ़ावा देना।
- 1.3. अग्रिम राशि की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- 1.4. ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

2. प्रयोज्यता

कंपनी ने इस उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") को अपनाया है और इसे लागू किया है। यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी श्रेणियों के उत्पादों और सेवाओं (जो वर्तमान में पेश की जाती हैं और जिन्हें भविष्य में पेश किया जा सकता है) पर लागू होती है।

3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- 3.1. कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो कर्जदार के हित को प्रभावित करती है ताकि वह अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना कर सके और कर्जदार एक रूपष्ट निर्णय ले सके।
- 3.2. सभी संचार ग्राहकों/कर्जदारों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में या जहां भी आवश्यक हो, स्थानीय भाषा में किए जाएंगे।
- 3.3. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली बनाएगी। पावती में वह समय सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- 3.4. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को दर्शाया जाएगा। कंपनी आरबीआई के नो योर कस्टमर नॉम्स (केवाईसी मानदंड) का अनुपालन करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र करेगी।
- 3.5. यदि कोई अतिरिक्त विवरण/ दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो कंपनी कर्जदारों को तुरंत सूचित करेगी।

4. ऋण का मूल्यांकन और नियम व शर्तें

विस्तृत नियम व शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण को स्थानीय भाषा या कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली अन्य भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा और कर्जदार की सहमति प्राप्त की जाएगी। स्वीकृति पत्र की प्रति शाखा/ मुख्य कार्यालय में रिकॉर्ड के रूप में रखी जाएगी।

- 4.1. कंपनी कर्जदार की ऋण पात्रता पर उचित विचार करेगी, जो आवेदन की प्रोसेसिंग पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण मानदंड होगा। यह मूल्यांकन कंपनी की आंतरिक नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- 4.2. ऋण की स्वीकृति के बाद कंपनी आवेदक को एक समझौते सह स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा ऋण की राशि, आवेदन की विधि सहित ब्याज की वार्षिक दर और नियम और शर्तें सूचित करेगी।
- 4.3. यह सुनिश्चित करने कि ग्राहकों से अत्यधिक ब्याज दर नहीं ली जाती है, के लिए कंपनी बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम, और नियामक कैप आदि जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी। कंपनी औपचारिक संचार के माध्यम से विभिन्न उत्पादों के लिए ब्याज दर का खुलासा करेगी, सभी शाखा परिसरों और वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी। कंपनी स्वीकृति पत्र में ब्याज दर का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के कर्जदारों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य कर्जदार या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, प्रकाशित जानकारी वेबसाइट पर अपडेट की जाएगी।
- 4.4. कंपनी ऋण समझौते में निर्धारित ऋण नियमों और शर्तों के कर्जदार से स्वीकृति प्राप्त करेगी तथा ऐसी स्वीकृति का रिकॉर्ड बनाए रखेगी। कंपनी कर्जदारों को उनके द्वारा समझे गए ऋण समझौते की एक प्रति ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों के साथ प्रदान करेगी।
- 4.5. पूर्वसमापन शुल्क समय-समय पर जारी किए गए विनियामक निर्देशों के अनुसार लागू किए जाने हैं।

5. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- 5.1. कंपनी अपने सभी कर्जदारों को नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। उपरोक्त शुल्कों में कोई भी बदलाव भावी रूप से किया जाएगा।
- 5.2. **ऋण खातों में दंड प्रभार**
 - क) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि भुगतान में देरी के लिए दंड प्रभार समझौते में "बोल्ड" फॉन्ट में हो।
 - ख) दंड प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
 - ग) कंपनी दंड प्रभारों के बदले ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी।
 - घ) दंड प्रभारों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण /उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की भौतिक शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
 - ड) 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत कर्जदारों' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड प्रभार, भौतिक शर्तों और नियमों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत कर्जदारों पर लागू दंड प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
 - च) दंड शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ऋण समझौते और मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, और कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

छ) जब भी ऋण की भौतिक शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए कर्जदारों को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो लागू दंड शुल्कों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

- 5.3. ऋण समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/ तेजी लाने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 5.4. ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियां ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर, किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन और किसी भी अन्य दावे के लिए सेट-ऑफ जो इकोफाई के पास कर्जदारों के खिलाफ जारी की जाएंगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो कर्जदार को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी होगी जिनके तहत इकोफाई प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

6. पुनः कब्ज़ा

कंपनी ने कर्जदार के साथ ऋण समझौते में पुनः कब्ज़ा खंड शामिल किया है जो कानूनी रूप से लागू होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

- 6.1. कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि।
- 6.2. परिस्थितियां जिसके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है।
- 6.3. प्रतिभूति का कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया।
- 6.4. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले कर्जदार को ऋण चुकाने के लिए दिया जाने वाला अंतिम मौका।
- 6.5. कर्जदार को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया और
- 6.6. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

7. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी का लक्ष्य सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना है और वह एक सशक्त और कुशल ग्राहक सेवा मंच बनाने का लगातार प्रयास कर रही है। हमारे पास 2-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र है जहां ग्राहक अपने प्रश्नों, अनुरोधों या शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं।

7.1. चरण 1:

कंपनी संपर्क विवरण प्रदान करेगी जिसके आधार पर ग्राहक शिकायत के साथ संपर्क कर सकता है - यह संचार फोन, ईमेल या कंपनी के पंजीकृत पते पर पत्र के माध्यम से हो सकता है।

7.2. चरण 2:

यदि ग्राहक अभी भी प्राप्त समाधान से असंतुष्ट है, तो वह हमारे शिकायत निवारण अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकारी को लिख सकता है।

विस्तृत शिकायत निवारण तंत्र कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

8. एकीकृत लोकपाल योजना

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है। इसमें आरबीआई की मौजूदा तीन

लोकपाल योजनाओं अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को एकीकृत किया गया है।

9. सामान्य मानदंड

- 9.1. कंपनी ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर कर्जदार के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कर्जदार द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए।
- 9.2. कंपनी व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेगी।
- 9.3. कंपनी निम्नलिखित शर्तों के तहत ही किसी तीसरे पक्ष को ग्राहक की जानकारी का खुलासा करेगी:
 1. ग्राहक को इस तरह के खुलासे के बारे में सूचित किया गया है और लिखित में अनुमति प्राप्त की गई है।
 2. संबंधित पक्ष को कंपनी से ग्राहक की जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा अधिकृत किया गया है।
 3. ऐसा करना विनियामक या कानूनी रूप से आवश्यक है।
- 9.4. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपायों का पालन करेगी और कानूनी ढांचे के भीतर और लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन में काम करेगी।
- 9.5. कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कर्जदारों को गलत समय पर लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए ताकत का उपयोग करना आदि। इस संबंध में, कंपनी के पास ऋण वसूली के लिए एक आचार संहिता है, जिसमें कर्मचारियों या बकाया राशि के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को व्यापक रूप से प्रशिक्षित किया जाता है।
- 9.6. कंपनी की संग्रह नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर आधारित है। कंपनी ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों में विश्वास करती है। कंपनी का कर्मचारी या बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति खुद की पहचान बताएगा और हमारे ग्राहकों के साथ विनम्र तरीके से बातचीत करेगा।
- 9.7. कंपनी ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देगी। सभी ग्राहकों से आम तौर पर उनकी पसंद के स्थान पर, निर्दिष्ट स्थान के अभाव में ग्राहक के निवास पर और यदि ग्राहक निवास पर उपलब्ध नहीं है, तो ग्राहक के व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- 9.8. कंपनी ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करेगी और सभी बातचीत सभ्य तरीके से होगी। बकाया राशि के संबंध में मतभेद या विवाद, यदि कोई हो, को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य तरीके से हल करने के लिए ग्राहकों को सभी सहायता प्रदान की जाएगी।
- 9.9. कंपनी अपनी शाखाओं/कार्यालयों में शिकायत निवारण अधिकारी, आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय और हमारे द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रणाली का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर/ईमेल पता) प्रदर्शित करेगी।
- 9.10. किसी कर्जदार से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी अनुरोध प्राप्त होने के 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर इसका जवाब देगी। इसे स्वीकार करना या अस्वीकार करना ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार होगा।
- 9.11. कंपनी को पूर्ण धनराशि प्राप्त होने और ऋण खाता बंद होने पर सभी चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने होंगे। उपरोक्त पहलुओं को शामिल करने की प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

- ### 10. ऋण एवं अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)

- मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) ऋण समझौते के मुख्य तथ्यों का एक विवरण है, जो सरल और समझने में आसान भाषा में कर्जदार को एक मानकीकृत प्रारूप में प्रदान किया जाता है, जिसका विवरण समय-समय पर यथा संशोधित दिनांक 15 अप्रैल, 2024 ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) पर आरबीआई परिपत्र के तहत दिया गया है।

- 10.2. कंपनी सभी संभावित कर्जदारों को स्वीकृति पत्र के साथ एक केएफएस प्रदान करेगी ताकि उन्हें ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले एक सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद मिल सके। केएफएस को ऐसे कर्जदारों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की सामग्री कर्जदार को समझाई जाएगी और एक पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।
- 10.3. केएफएस में ऋण खाता संख्या (विशिष्ट प्रस्ताव संख्या) होगी तथा सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता अवधि कम से कम तीन कार्य दिवस होगी, तथा सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता अवधि एक कार्य दिवस होगी।
वैधता अवधि से तात्पर्य उस अवधि से है जो कंपनी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के पश्चात कर्जदार को ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध होती है। यदि कर्जदार वैधता अवधि के दौरान सहमत होता है तो कंपनी केएफएस में दर्शाए गए ऋण की शर्तों से बाध्य होगी।
- 10.4. वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) कर्जदार को दिए जाने वाले ऋण की वार्षिक लागत है जिसमें ब्याज दर तथा केएफएस में कर्जदार को प्रदान की जाने वाली ऋण सुविधा से जुड़े अन्य सभी शुल्क शामिल हैं।
- 10.5. जहां तक कंपनी द्वारा तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से कर्जदारों से वास्तविक आधार पर शुल्क वसूल किए जाते हैं, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, उन्हें केएफएस में उल्लिखित एपीआर में शामिल किया जाएगा।
- 10.6. कंपनी द्वारा कर्जदार की स्पष्ट सहमति के बिना कर्जदार से ऋण अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर कोई भी शुल्क, प्रभार आदि जिसका उल्लेख केएफएस में नहीं किया गया है, नहीं लिया जाएगा।
- 10.7. केएफएस को ऋण समझौते के भाग के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक समीक्षा (कम से कम वार्षिक) की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।