एक्सक्लूसिव लीज़िंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता

एक्सक्लूसिव लीज़िंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
सीआईएन: U65921DL1984PTC018746
पंजीकृत कार्यालय: 321 और 322, तीसरी मंजिल,
नारायण मंजिल बिल्डिंग, 23, बाराखंभा रोड,
कनॉट प्लेस, नई दिल्ली-110001
टेलीफ़ोन.: +91 9717623830
वेबसाइट: www.ezcapital.in

संस्करण	अनुमोदन/समीक्षा की तिथि
वी.1	10/04/2024
वी.2	21/06/2024
वी.3	08/04/2025

विषय-सूची

क्रम सं.	विवरण	पृष्ठ संख्या
1.	परिचय	3
2.	निष्पक्ष आचरण संहिता	3
3.	संहिता का उद्देश्य	3
4.	कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ एवं घोषणाएँ	3–4
5.	ऋण प्राप्त करने हेतु आवेदन तथा उनकी प्रक्रिया	4
6.	ऋण मूल्यांकन तथा नियम एवं शर्तें	4–6
7.	ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क	6
8.	ऋण वितरण तथा शर्तों में परिवर्तन	7
9.	ग्राहक संरक्षण सिद्धांत	7
10.	उत्तरदायी ऋण व्यवहार — व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों का निर्गमन	7–8
11.	समान मासिक किस्तों पर चल ब्याज दर का पुनर्निर्धारण (ईएमआई आधारित व्यक्तिगत ऋण)	8–9
12.	देय राशि की वसूली	9–10
13.	शिकायत निवारण तंत्र	10–11
14.	अत्यधिक वसूल किए गए ब्याज के विनियमन	11-12
15.	सामान्य	13
16.	अनुपालन	13
17.	सुझाव एवं अभिमत	13-14
18.	निगरानी	14
19.	नामित अधिकारी	14
20.	समीक्षा	14
21.	परिशिष्ट — क	15–16

<u>निष्पक्ष आचरण संहिता - एक्सक्लूसिव लीज़िंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड</u>

1. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर संशोधित मास्टर निर्देश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (स्तर आधारित विनियमन) निदेश, 2023 के अंतर्गत निष्पक्ष आचरण से संबंधित व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए गए हैं जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित तथा स्वीकृत किया जाना आवश्यक है।

इस निष्पक्ष आचरण संहिता का उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं तथा सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं का एक प्रभावी अवलोकन उपलब्ध कराना है। यह संहिता ग्राहकों को वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सहायता प्रदान करेगी जिनका वे लाभ उठा सकते हैं तथा यह संहिता कंपनी द्वारा स्वीकृत अथवा वितरित किए जाने वाले सभी ऋणों पर लागू होगी।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निष्पक्ष आचरण संहिता से संबंधित दिशानिर्देशों में किसी प्रकार का संशोधन किए जाने पर संशोधित दिशानिर्देश वर्तमान निष्पक्ष आचरण संहिता पर वरीयता प्राप्त करेंगे तथा जहाँ तक यह संहिता नवीन दिशानिर्देशों अथवा निर्देशों के अनुरूप नहीं है वहाँ तक संशोधित दिशानिर्देश प्रभावी माने जाएँगे।

2. निष्पक्ष आचरण संहिता

कंपनी का व्यवसाय प्रचलित वैधानिक तथा नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप संचालित किया जाएगा जिसमें दक्षता, ग्राहक-केंद्रितता तथा सुशासन के सिद्धांतों पर विशेष ध्यान दिया जाएगा।
इसके अतिरिक्त कंपनी अपने कार्य संचालन में निष्पक्ष आचरण संहिता का पालन करेगी। इस संहिता के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं।

3. संहिता का उद्देश्य

इस संहिता के निर्माण के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं।
(क) ग्राहकों के साथ व्यवहार में उत्कृष्ट, निष्पक्ष तथा विश्वसनीय प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना।
(ख) पारदर्शिता में वृद्धि करना ताकि ग्राहक उपलब्ध सेवाओं के संबंध में स्पष्ट तथा उचित समझ विकसित कर सकें।
(ग) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करना जिससे उच्च परिचालन मानकों की प्राप्ति हो सके।
(घ) ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष तथा सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

4. कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ एवं घोषणाएँ

- कंपनी वित्तीय गतिविधियों का संचालन ईमानदारी, निष्पक्षता तथा उचित व्यवहार के साथ करेगी और अपने ग्राहकों के साथ निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर व्यवहार करेगी।

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में लिंग, जाति, धर्म, भाषा अथवा नस्ल के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं किया जाएगा तथा सभी ग्राहकों के साथ समान और निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित किया जाएगा।

- कंपनी के पंजीकृत कार्यालय के सूचना पट पर निष्पक्ष आचरण संहिता का प्रमुख रूप से प्रदर्शन किया जाएगा और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक तंत्र स्थापित किए जाएँगे। इसके अतिरिक्त

कंपनी सदैव अपने ग्राहकों से प्राप्त सुझावों और विचारों का स्वागत करती है। इस उद्देश्य के लिए सुझाव पेटियाँ पंजीकृत कार्यालयों में स्थापित की गई हैं।

- लेखा पुस्तकों के रखरखाव और वित्तीय विवरणों के प्रकटीकरण में पारदर्शिता सुनिश्चित की जाएगी तथा इनका लेखा परीक्षण योग्य लेखा परीक्षकों द्वारा किया जाएगा।

निदेशक मंडल और ईज़ी कैपिटल के प्रबंधन दल पर इस निष्पक्ष आचरण संहिता को लागू करने की पूर्ण जिम्मेदारी होगी। साथ ही यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कंपनी के सभी कार्यकलाप उसकी दृढ़ प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करें जिससे सभी हितधारकों को निष्पक्ष और समान रूप से वित्तीय सेवाएँ तथा उत्पाद जिनमें ऋण सुविधा भी सम्मिलित है समय-समय पर उपलब्ध कराए जा सकें। इसके अतिरिक्त यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ईज़ी कैपिटल के सभी कर्मचारी और प्रतिनिधि इस प्रतिबद्धता से पूर्णतः अवगत हों।

5. ऋण प्राप्त करने हेतु आवेदन तथा उसकी प्रक्रिया

(क) उधारकर्ता से सभी प्रकार के संचार उसी भाषा में किए जाएँगे जिसे वह समझता हो अथवा जो उसके क्षेत्र में प्रचलित हो।
(ख) सभी ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी दी जाएगी, विशेष रूप से ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा शुल्क, दंडात्मक या अतिदेय शुल्क तथा अन्य ऐसे प्रभार जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करते हों। इससे उधारकर्ता को अन्य गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा दी जाने वाली शर्तों की तुलना कर एक सूचित निर्णय लेने में सहायता मिलेगी। आवेदन प्रपत्र में उन दस्तावेज़ों का भी उल्लेख किया जाएगा जिन्हें आवेदन के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक है।
(ग) ईज़ी कैपिटल केवल उन पात्र और योग्य आवेदकों को ऋण प्रदान करेगी जो अपनी ऋण आवश्यकता को आवेदन पत्र अथवा अनुरोध पत्र के माध्यम से प्रस्तुत करते हैं।
(घ) कंपनी प्रत्येक ऋण आवेदन और उससे संबंधित दस्तावेज़ की प्राप्ति पर ग्राहक को पावती प्रदान करेगी। यदि किसी आवेदन में कोई जानकारी अथवा दस्तावेज़ लंबित हो तो कंपनी संबंधित आवेदक को इसकी सूचना देगी। ऋण आवेदन पर निर्णय प्राप्ति की तिथि से तीस दिनों के भीतर लिया जाएगा, बशर्ते सभी आवश्यक दस्तावेज़ विधिवत प्राप्त और पूर्ण हों। ऋण आवेदन और पावती पत्र में यह समय सीमा भी स्पष्ट रूप से उल्लिखित की जाएगी जिसके भीतर आवेदन का निस्तारण किया जाएगा।
(ङ) आवेदक को संबंधित अधिकारी का संपर्क विवरण उपलब्ध कराया जाएगा जिससे वह अपने आवेदन की स्थिति के संबंध में जानकारी प्राप्त कर सके।
(च) कंपनी ब्याज दर से संबंधित ऋणदाताओं हेतु निष्पक्ष आचरण संहिता का पालन करेगी जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी परिपत्र क्रमांक आरबीआई/2024-25/30 DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 दिनांक 29 अप्रैल 2024 में निर्दिष्ट किया गया है।

6. ऋण मूल्यांकन तथा नियम अथवा शर्तें

1. कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगी। यह सूचना स्वीकृति पत्र अथवा अन्य माध्यम से दी जाएगी जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज दर, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि तथा सभी लागू शर्तें और नियम सम्मिलित होंगे। कंपनी इन शर्तों की स्वीकृति उधारकर्ता से प्राप्त कर उसका अभिलेख सुरक्षित रखेगी। कंपनी यह भी स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी कि ऋण अनुबंध में विलंबित भुगतान की स्थिति में दंडात्मक ब्याज दर क्या होगी और इसे ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों में प्रदर्शित किया जाएगा।

2. कंपनी ऋण समझौते की प्रति तथा उससे संबंधित सभी परिशिष्टों की प्रति प्रत्येक उधारकर्ता को प्रदान करेगी। यह प्रति स्वीकृति अथवा ऋण वितरण के समय उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में दी जाएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रत्येक उधारकर्ता को मुख्य तथ्य विवरणिका प्रदान की जाए। यह आवश्यक होगा कि इस विवरणिका की सामग्री उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से समझाई जाए और उधारकर्ता से उसकी समझ की पुष्टि ली जाए। मुख्य तथ्य विवरणिका को ऋण अनुबंध के सारांश भाग के रूप में सम्मिलित किया जाएगा। प्रत्येक विवरणिका को एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या दी जाएगी। इसकी वैधता अवधि कम से कम तीन कार्य दिवसों की होगी यदि ऋण की अवधि सात दिन या उससे अधिक हो तथा एक कार्य दिवस की होगी यदि ऋण की अवधि सात दिन से कम हो। मुख्य तथ्य विवरणिका में वार्षिक प्रतिशत दर की गणना का विवरण और ऋण अवधि के अनुसार परिशोधन अनुसूची सम्मिलित की जाएगी।

3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण अनुबंध अथवा समझौते में संपत्ति के पुनः अधिग्रहण से संबंधित एक विधिक रूप से प्रवर्तनीय धारा सम्मिलित की जाए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए अनुबंध अथवा ऋण समझौते की शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान सम्मिलित किए जाएँगे।

(क) संपत्ति के अधिग्रहण से पूर्व सूचना देने की अवधि।
(ख) वे परिस्थितियाँ जिनमें सूचना अवधि माफ़ की जा सकती है।
(ग) सुरक्षा संपत्ति के अधिग्रहण की प्रक्रिया।
(घ) संपत्ति की बिक्री अथवा नीलामी से पूर्व उधारकर्ता को ऋण पुनर्भुगतान के लिए अंतिम अवसर देने का प्रावधान।
(ङ) संपत्ति का उधारकर्ता को पुनः हस्तांतरण करने की प्रक्रिया।
(च) संपत्ति की बिक्री अथवा नीलामी की प्रक्रिया।

4. कंपनी ऋण समझौते की प्रति तथा उससे संबंधित सभी परिशिष्टों की प्रति प्रत्येक उधारकर्ता को उपलब्ध कराएगी। यह प्रतियाँ, जहाँ संभव हो, उधारकर्ता की समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में दी जाएँगी और यह वितरण ऋण स्वीकृति अथवा वितरण के समय किया जाएगा।

5. उधारकर्ता की समझ को सुदृढ़ करने के लिए कंपनी आवेदन, स्वीकृति तथा वितरण के समय सभी नियमों, शर्तों और दायित्वों को पुनः दोहराएगी ताकि पारदर्शिता और स्पष्टता बनी रहे।

6. उधारकर्ता को समझाई जाने वाली नियम और शर्तें निम्नलिखित होंगी, परंतु केवल इन्हीं तक सीमित नहीं होंगी।

(क) ऋण के पुनर्भुगतान का तरीका।
(ख) ऋण राशि, अवधि, ब्याज दर, आवेदन की विधि तथा अन्य प्रभार।
(ग) पुनर्भुगतान की आवृत्ति जैसे साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा चुना गया हो।
(घ) सह उधारकर्ता अथवा गारंटर की चूक की स्थिति में उनकी जिम्मेदारी।
(ङ) उस परिसंपत्ति समूह से संबंधित विवरण जो उधारकर्ता द्वारा कंपनी से प्राप्त निधियों से निर्मित किया गया हो।

7. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण की शर्तों में किसी भी परिवर्तन, जैसे ब्याज दर, पुनर्भुगतान की अवधि, किस्तों की राशि अथवा ऋण अवधि में परिवर्तन की स्थिति में, उचित पूर्व सूचना दी जाए ताकि उधारकर्ता को सभी परिवर्तनों की जानकारी समय रहते प्राप्त हो सके।

8. वे सभी शुल्क, प्रभार अथवा अन्य देयक जो मुख्य तथ्य विवरणिका में स्पष्ट रूप से उल्लेखित नहीं हैं, उन्हें ऋण की अवधि के किसी भी चरण में उधारकर्ता से वसूल नहीं किया जाएगा, जब तक कि उसके लिए उधारकर्ता की स्पष्ट और पूर्व सहमति प्राप्त न हो।

7. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

1. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की प्रमुख शर्तों एवं नियमों का पालन नहीं किया जाता है, तो कंपनी द्वारा लगाए गए दंड को दंडात्मक प्रभार माना जाएगा। यह प्रभार दंडात्मक ब्याज के रूप में नहीं वसूला जाएगा अर्थात् यह ब्याज दर में जोड़ा नहीं जाएगा जो अग्रिम राशि पर लागू होती है। दंडात्मक प्रभारों पर कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् इन पर अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। तथापि, इससे ऋण खाते में ब्याज की सामान्य गणना प्रक्रिया पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

2. कंपनी ब्याज दर में किसी अतिरिक्त घटक को सम्मिलित नहीं करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि इन दिशानिर्देशों का पालन शब्द और भावना दोनों में किया जाए।

3. कंपनी बोर्ड द्वारा स्वीकृत ब्याज दर नीति को अद्यतन करेगी ताकि उसमें दंडात्मक प्रभार अथवा ऋणों पर लगाए जाने वाले समान प्रभारों से संबंधित उपयुक्त संशोधन सम्मिलित किए जा सकें।

4. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित, तार्किक तथा अनुपातिक होगी और यह ऋण अनुबंध की प्रमुख शर्तों एवं नियमों के उल्लंघन की प्रकृति के अनुरूप होगी। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि किसी भी विशेष ऋण अथवा उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण व्यवहार न हो।

5. व्यक्तिगत उपयोग हेतु स्वीकृत ऋणों में लगाए जाने वाले दंडात्मक प्रभार किसी भी परिस्थिति में गैर-व्यक्तिगत ऋणों अथवा व्यावसायिक प्रयोजन हेतु स्वीकृत ऋणों पर लगाए गए प्रभारों से अधिक नहीं होंगे, बशर्ते दोनों में समान प्रकार की शर्तों का उल्लंघन हुआ हो।

6. दंडात्मक प्रभारों की राशि और उसका कारण स्पष्ट रूप से उधारकर्ता को ऋण अनुबंध में बताया जाएगा। साथ ही यह जानकारी ऋण से संबंधित प्रमुख नियमों और शर्तों तथा मुख्य तथ्य विवरणिका में भी सम्मिलित की जाएगी। इसके अतिरिक्त, यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों से संबंधित अनुभाग में प्रदर्शित की जाएगी।

7. यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों का पालन नहीं किया जाता है और उसके संबंध में अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक प्रभार स्पष्ट रूप से सूचित किए जाएँगे। यदि इन शर्तों के उल्लंघन के कारण कोई अन्य दंड अथवा प्रभार लगाया जाना आवश्यक हो, तो उसकी सूचना भी उधारकर्ता को दी जाएगी।

8. यह अनुच्छेद 7(1) से 7(8) दिनांक 1 जनवरी 2024 से प्रभावी होगा। कंपनी नीति ढाँचे में आवश्यक संशोधन करेगी और प्रभावी तिथि से लागू होने वाले सभी नए तथा नवीनीकृत ऋणों में इन प्रावधानों को लागू करेगी। जहाँ तक मौजूदा ऋणों का संबंध है, उन पर यह नई दंडात्मक प्रभार व्यवस्था अगले नवीनीकरण अथवा पुनरीक्षण तिथि से अथवा इन निर्देशों की प्रभावी तिथि से छह माह के भीतर, जो भी पहले हो, लागू कर दी जाएगी।

8. ऋण वितरण, तथा नियमों और शर्तों में परिवर्तन

(क) कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में लिखित सूचना देगी यदि ऋण की शर्तों और नियमों में किसी प्रकार का परिवर्तन किया जाता है। इसमें ऋण वितरण की समय-सारणी, ब्याज दरें और उनकी अवधि, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क इत्यादि सम्मिलित होंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में किए जाने वाले परिवर्तन केवल भावी अवधि (भविष्यकाल) से प्रभावी हों। इस संबंध में उपयुक्त प्रावधान ऋण अनुबंध में सम्मिलित किया जाएगा।

(ख) ऋण अनुबंध के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन को पुनः प्राप्त करने या त्वरित करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप ही लिया जाएगा।

(ग) कंपनी सभी देयकों के पुनर्भुगतान या बकाया ऋण राशि की प्राप्ति पर उधारकर्ता के विरुद्ध किसी वैध अधिकार या दावे के अभाव में सभी संपार्श्विक सुरक्षा को मुक्त कर देगी। यदि समायोजन का अधिकार प्रयोग किया जाना हो तो कंपनी उधारकर्ता को शेष दावों तथा उन शर्तों के संबंध में पूर्ण विवरण सहित पूर्व सूचना देगी जिनके अंतर्गत गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ अर्थात् एनबीएफसी संबंधित दावा निपटाए जाने या भुगतान किए जाने तक सुरक्षा को बनाए रखने की अधिकारी होंगी।

(घ) कंपनी अपने ग्राहकों को ऋण से संबंधित सभी नियमों और शर्तों, समय पर पुनर्भुगतान के लाभों तथा ऋण पर चूक करने की संभावित परिणतियों की जानकारी स्पष्ट रूप से प्रदान करेगी।

9. शारीरिक रूप से विकलांग तथा दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए ऋण सुविधाएँ (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा)

कंपनी उत्पादों और सुविधाओं को, जिनमें ऋण सुविधाएँ भी सम्मिलित हैं, शारीरिक रूप से विकलांग अथवा दृष्टिबाधित आवेदकों को प्रदान करने में किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ प्राप्त करने हेतु यथासंभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी के पास एक उपयुक्त प्रशिक्षण मॉड्यूल होगा जिसमें विकलांग व्यक्तियों के उन अधिकारों का उल्लेख किया जाएगा जिन्हें कानून तथा अंतरराष्ट्रीय अभिसंधियों द्वारा सुनिश्चित किया गया है। यह प्रशिक्षण कंपनी के सभी स्तरों पर कार्यरत कर्मचारियों को प्रदान किया जाएगा। साथ ही कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का उचित निवारण किया जाए।

10. ग्राहक संरक्षण सिद्धांत

(क) कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कदम उठाएगी कि केवल उन्हीं उधारकर्ताओं को ऋण दिया जाए जिन्होंने पुनर्भुगतान की पर्याप्त क्षमता प्रदर्शित की हो और जिन पर अत्यधिक ऋणभार का जोखिम न हो। इसी प्रकार कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि गैर-ऋण उत्पाद जैसे बीमा इत्यादि निम्न आय वर्ग के ग्राहकों के लिए उपयुक्त हों।

(ख) वित्तीय उत्पादों की मूल्य निर्धारण प्रक्रिया, शर्तें तथा नियम, जिनमें ब्याज दरें, बीमा प्रीमियम, शुल्क और अन्य प्रभार सम्मिलित हैं, पूर्णतः पारदर्शी होंगे और इन्हें आवेदन प्रपत्र में ग्राहकों को समझने योग्य रूप में स्पष्ट किया जाएगा।

(ग) ग्राहकों के व्यक्तिगत आँकड़ों की गोपनीयता का संरक्षण किया जाएगा और ऐसे आँकड़ों का उपयोग अन्य उद्देश्यों के लिए नहीं किया जाएगा जब तक कि ग्राहक की स्पष्ट अनुमति प्राप्त न हो। इसके अपवाद निम्नलिखित होंगे।

- यदि किसी वैधानिक अथवा नियामक प्राधिकरण द्वारा जानकारी प्रदान करना अनिवार्य हो।
- यदि जनहित में जानकारी का प्रकटीकरण आवश्यक हो।
- यदि कंपनी के हित में ऐसी जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो, जैसे कि धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए।
- यदि जानकारी बैंकों, वित्तीय संस्थानों, समूह कंपनियों अथवा संबद्ध कंपनियों को प्रदान की जानी हो।
- कंपनी इस कारण का उपयोग किसी अन्य विपणन उद्देश्य हेतु ग्राहकों की जानकारी साझा करने के लिए नहीं करेगी।

11. उत्तरदायी ऋण आचरण तथा व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान अथवा निपटान पर चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों का निर्गमन

कंपनी ग्राहकों की शिकायतों तथा भविष्य में उत्पन्न होने वाले संभावित विवादों से बचाव के उद्देश्य से चल अथवा अचल संपत्ति से संबंधित दस्तावेज़ों के निर्गमन हेतु सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी जब ऋण का पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त हो चुका हो तथा ऋण खाता बंद किया जा चुका हो।

उधारकर्ताओं द्वारा अनुभव की जाने वाली कठिनाइयों के समाधान और उत्तरदायी ऋण प्रथाओं को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से निम्नलिखित निर्देश जारी किए जाते हैं।

क. चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों का निर्गमन

1. कंपनी पूर्ण पुनर्भुगतान अथवा ऋण निपटान की तिथि से तीस दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों को जारी करेगी तथा किसी भी रजिस्ट्री में दर्ज प्रभार अथवा बंधक को समाप्त कर देगी।

2. उधारकर्ता को यह विकल्प प्रदान किया जाएगा कि वह मूल चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों को उस बैंक शाखा अथवा कार्यालय से प्राप्त करे जहाँ से उसका ऋण खाता संचालित किया गया था अथवा कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ ये दस्तावेज़ उपलब्ध हों, जैसा कि उसकी सुविधा और वरीयता के अनुसार हो।

3. मूल चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा तथा स्थान का उल्लेख ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा, जो इस परिपत्र की प्रभावी तिथि के बाद या उसके अनुसार जारी किए जाएँगे।

4. एकल उधारकर्ता अथवा संयुक्त उधारकर्ताओं में से किसी की मृत्यु की स्थिति में, कंपनी के पास मूल चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों को वैधानिक उत्तराधिकारियों को वापस करने की एक स्पष्ट एवं सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर अन्य नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ ग्राहकों की जानकारी हेतु प्रदर्शित की जाएगी।

ख. चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों के निर्गमन में विलंब की स्थिति में मुआवज़ा

1. यदि कंपनी पूर्ण पुनर्भुगतान अथवा ऋण निपटान की तिथि से तीस दिनों की अवधि के भीतर मूल चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ों को जारी करने में विलंब करती है अथवा संबंधित रजिस्ट्री से संतोषजनक प्रमाण प्रस्तुत करने में असफल रहती है, तो कंपनी उधारकर्ता को ऐसे विलंब के कारणों से अवगत कराएगी। विलंब कंपनी की ओर से होने की स्थिति में, कंपनी प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को पाँच हज़ार रुपये की दर से मुआवज़ा प्रदान करेगी।

2. यदि मूल चल अथवा अचल संपत्ति संबंधी दस्तावेज़ पूर्ण या आंशिक रूप से नष्ट, क्षतिग्रस्त अथवा खो जाते हैं, तो कंपनी उधारकर्ता को उन दस्तावेज़ों की प्रमाणित अथवा प्रतिलिपि प्राप्त करने में सहायता प्रदान करेगी। इस प्रक्रिया में उत्पन्न सभी व्यय कंपनी द्वारा वहन किए जाएँगे, साथ ही उपरोक्त उपबंध (1) में उल्लिखित मुआवज़ा भी दिया जाएगा। तथापि, ऐसे मामलों में कंपनी को उक्त प्रक्रिया पूर्ण करने हेतु अतिरिक्त तीस दिनों की अवधि प्राप्त होगी और विलंब अवधि का दंड तत्पश्चात (अर्थात कुल साठ दिनों के पश्चात) से गणना किया जाएगा।

3. इन प्रावधानों के अंतर्गत प्रदान किया गया मुआवज़ा उधारकर्ता के किसी अन्य लागू कानून के अंतर्गत किसी अन्य प्रकार के मुआवज़े की प्राप्ति के अधिकार को प्रभावित नहीं करेगा।

ग. प्रयोज्यता

उपरोक्त अनुच्छेद ख में दिए गए निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जिनमें मूल चल अथवा अचल संपत्ति से संबंधित दस्तावेज़ों का निर्गमन 1 दिसंबर 2023 या उसके पश्चात देय हो।

12. <u>समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर चल ब्याज दर का पुनर्निर्धारण</u>

1. कंपनी ऋण स्वीकृति के समय उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता पर विचार करेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि समान मासिक किस्तों पर आधारित चल ब्याज दर वाले शिक्षा ऋणों में अवधि बढ़ाने या ईएमआई बढ़ाने की स्थिति में पर्याप्त सीमा या गुंजाइश उपलब्ध हो। यह प्रावधान इस उद्देश्य से किया जाएगा कि ऋण अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि की स्थिति में उधारकर्ता पर असंगत बोझ न पड़े।

   कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन से संबंधित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपयुक्त नीति ढाँचा तैयार किया है जिसमें निम्नलिखित प्रावधान सम्मिलित हैं।

   (क) ऋण स्वीकृति के समय कंपनी उधारकर्ताओं को ब्याज दर में संभावित परिवर्तनों के प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी जिससे ईएमआई अथवा ऋण अवधि अथवा दोनों में परिवर्तन संभव हो सकता है। तत्पश्चात यदि ईएमआई या अवधि या दोनों में कोई वृद्धि की जाती है तो उसकी सूचना उधारकर्ता को तत्काल उपयुक्त माध्यमों से प्रदान की जाएगी।

   (ख) ब्याज दर पुनर्निर्धारण के समय कंपनी उधारकर्ताओं को यह विकल्प प्रदान करेगी कि वे बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार चल ब्याज दर से स्थिर ब्याज दर पर स्विच कर सकें। इसके अतिरिक्त कंपनी यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋण अवधि के दौरान उधारकर्ता को इस विकल्प का उपयोग कितनी बार करने की अनुमति दी जाएगी।

(ग) उधारकर्ताओं को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वे या तो ईएमआई में वृद्धि अथवा ऋण अवधि में विस्तार अथवा दोनों के संयोजन का चयन करें तथा आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान करने का विकल्प भी चुन सकें। ऐसे मामलों में फोरक्लोज़र शुल्क अथवा पूर्व भुगतान दंड लागू कानूनों के अनुसार होंगे।

(घ) चल ब्याज दर से स्थिर ब्याज दर पर स्विच करने अथवा अन्य किसी सेवा शुल्क अथवा प्रशासनिक व्यय से संबंधित सभी प्रभारों का विवरण पारदर्शी रूप से ऋण स्वीकृति पत्र में उल्लिखित किया जाएगा तथा कंपनी द्वारा समय-समय पर इन प्रभारों या व्ययों में किए जाने वाले संशोधनों का विवरण भी इसी प्रकार प्रकाशित किया जाएगा।

(ङ) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि चल ब्याज दर वाले ऋणों की अवधि बढ़ाने की स्थिति में किसी भी परिस्थिति में ऋण के नकारात्मक परिशोधन की स्थिति उत्पन्न न हो।

(च) कंपनी उपयुक्त माध्यमों से प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को एक विवरण पत्र उपलब्ध कराएगी जिसमें कम से कम निम्नलिखित विवरण सम्मिलित होंगे — अब तक प्राप्त मूलधन और ब्याज की राशि, ईएमआई की राशि, शेष ईएमआई की संख्या तथा संपूर्ण ऋण अवधि के लिए वार्षिक प्रतिशत दर। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि यह विवरण पत्र सरल तथा उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझा जा सकने योग्य हो।

2. समान मासिक किस्तों वाले ऋणों के अतिरिक्त, ये निर्देश समान अवधि के आधार पर पुनर्भुगतान किए जाने वाले अन्य सभी ऋणों पर भी यथोचित रूप से लागू होंगे।

3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपर्युक्त निर्देशों को 31 दिसंबर 2023 तक वर्तमान तथा नए दोनों प्रकार के ऋणों पर उपयुक्त रूप से लागू किया जाए। सभी वर्तमान उधारकर्ताओं को उपयुक्त माध्यमों से संचार भेजा जाएगा जिसमें उन्हें उपलब्ध विकल्पों की जानकारी प्रदान की जाएगी।

13. देय राशियों की वसूली

(क) ग्राहक को ऋण प्रदान करते समय कंपनी उसे पुनर्भुगतान प्रक्रिया के संबंध में स्पष्ट रूप से समझाएगी जिसमें किस्त राशि, ऋण अवधि, उछाल शुल्क, दंडात्मक ब्याज, दंड प्रभार तथा पुनर्भुगतान की आवृत्ति आदि का विवरण सम्मिलित होगा। यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो ऋण वसूली हेतु विधिसम्मत प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इस प्रक्रिया के अंतर्गत ग्राहक को लिखित सूचना भेजी जाएगी या व्यक्तिगत भेंट अथवा संपार्श्विक सुरक्षा के पुनः अधिग्रहण द्वारा स्मरण कराया जाएगा।

(ख) संपार्श्विक सुरक्षा के प्रवर्तन अथवा पुनः अधिग्रहण से संबंधित नियम और शर्तें ऋण अनुबंध अथवा उससे संबंधित दस्तावेज़ में स्पष्ट रूप से उल्लिखित की जाएँगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए इन शर्तों में निम्नलिखित बिंदु सम्मिलित होंगे।

1. संपत्ति के अधिग्रहण से पूर्व सूचना देने की अवधि।
2. वे परिस्थितियाँ जिनमें सूचना अवधि माफ की जा सकती है।
3. सुरक्षा संपत्ति के अधिग्रहण की प्रक्रिया।
4. संपत्ति की बिक्री अथवा नीलामी से पूर्व ऋण पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर देने का प्रावधान।
5. संपत्ति के पुनः अधिग्रहण की प्रक्रिया और ग्राहक को संपत्ति वापस देने की प्रक्रिया।
6. संपत्ति की बिक्री अथवा नीलामी की प्रक्रिया।

(ग) ऋण की वसूली के मामलों में कंपनी अथवा उसके अधिकृत प्रतिनिधि केवल उन्हीं उपायों का प्रयोग करेंगे जो विधिक रूप से अनुमेय एवं वैध हैं। कंपनी अथवा उसके प्रतिनिधि किसी भी प्रकार के उत्पीड़न, धमकी, दबाव या मानसिक अथवा शारीरिक भयादोहन का सहारा नहीं लेंगे। किसी भी परिस्थिति में कंपनी या उसके एजेंट ग्राहकों अथवा उनके परिजनों, परिचितों या संदर्भ व्यक्तियों के प्रति अभद्र व्यवहार नहीं करेंगे और न ही उनके व्यक्तिगत जीवन में हस्तक्षेप करेंगे। कंपनी के प्रतिनिधि सोशल मीडिया, मोबाइल या किसी अन्य माध्यम से अपमानजनक या धमकीपूर्ण संदेश नहीं भेजेंगे, न ही गुमनाम कॉल करेंगे। उधारकर्ता अथवा उसके परिवारजनों को ऋण वसूली के लिए सुबह 8 बजे से पहले या शाम 7 बजे के बाद संपर्क नहीं किया जाएगा। कंपनी के प्रतिनिधि झूठे या भ्रामक वक्तव्य नहीं देंगे और न ही किसी प्रकार की गलत सूचना देंगे। कंपनी केवल प्रशिक्षित एवं अनुशासित कर्मचारियों अथवा एजेंटों के माध्यम से ऋण वसूली की कार्रवाई करेगी।

(घ) उपर्युक्त के अनुरूप, कंपनी द्वारा देय राशि की वसूली या संग्रहण के दौरान अधिकृत कर्मचारियों द्वारा जिन आचार संहिता का पालन किया जाना आवश्यक है, वह परिशिष्ट क में प्रदान की गई है।

14. <u>शिकायत निवारण तंत्र</u>

जिन ग्राहकों को किसी भी प्रकार की शिकायत हो, वे निम्नलिखित प्रक्रिया के माध्यम से उसका निवारण प्राप्त कर सकते हैं।
ग्राहक किसी भी कार्य दिवस पर प्रातः 9 बजकर 30 मिनट से सायं 6 बजे तक नीचे उल्लिखित माध्यमों के द्वारा अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं तथा उसका निवारण प्राप्त कर सकते हैं।

1. प्राथमिक स्तर

यदि किसी ग्राहक को किसी भी प्रकार की शिकायत हो, तो उन्हें प्रोत्साहित किया जाता है कि वे अपनी शिकायत कंपनी के किसी भी क्षेत्रीय या शाखा कार्यालय में प्रस्तुत करें।
ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे अपनी शिकायतें लिखित रूप में दर्ज करें और वे ऐसा अंग्रेज़ी, हिंदी अथवा संबंधित क्षेत्र की स्थानीय भाषा में कर सकते हैं ताकि वे अपनी समस्या स्पष्ट रूप से व्यक्त कर सकें और उचित सहायता प्राप्त कर सकें।
ईमेल: hello@ezcapital.in
संपर्क नंबर: 011–45576003 या
कंपनी को निम्न पते पर लिखें:
एक्सक्लूसिव लीज़िंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
पंजीकृत कार्यालय: 321 एवं 322, तीसरी मंज़िल,
नरायण मंज़िल भवन संख्या 23,
बाराखंभा रोड, कनॉट प्लेस,
नई दिल्ली – 110001
ध्यानार्थ: ग्राहक सेवा टीम

2. द्वितीय स्तर

यदि शिकायत दर्ज करने की तिथि से सात कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या ग्राहक प्राथमिक स्तर पर प्राप्त उत्तर अथवा समाधान से असंतुष्ट है, तो वह अपनी शिकायत को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास अग्रसारित कर सकता है।

शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण:
नाम: श्री संदीप असिजा
पदनाम: ए.वी.पी. – संचालन
संपर्क नंबर: 011–45576003 (एक्सटेंशन 208)
ईमेल: sandeep.asija@ezcapital.in

शिकायत निवारण अधिकारी के संपर्क विवरण कंपनी के सभी क्षेत्रीय एवं शाखा कार्यालयों में उपलब्ध हैं।

3. तृतीय स्तर

यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है या ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से असंतुष्ट है, तो वह अपनी शिकायत आगे बढ़ाते हुए मुख्य जोखिम अधिकारी (Chief Risk Officer) को लिखित रूप में प्रस्तुत कर सकता है। मुख्य जोखिम अधिकारी प्राप्ति की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर शिकायत का निवारण करेंगे।

मुख्य जोखिम अधिकारी का विवरण:

नाम: श्री राजीव अदलखा
पदनाम: मुख्य जोखिम अधिकारी
ईमेल: rajev@ezcapital.in

यदि ग्राहक मुख्य जोखिम अधिकारी के निर्णय से भी असंतुष्ट है, तो वह अपनी शिकायत भारतीय रिज़र्व बैंक के पास लिखित रूप में प्रस्तुत कर सकता है।

4. भारतीय रिज़र्व बैंक में अपील

यदि शिकायत या विवाद का निवारण तीस दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक में अपील प्रस्तुत कर सकता है।

क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को संबोधित:
भारतीय रिज़र्व बैंक
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग
सं. 6, संसद मार्ग, संसद मार्ग क्षेत्र,
नई दिल्ली – 110001

निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन तथा शिकायत निवारण तंत्र के विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर कार्यान्वयन की समय-समय पर समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल अथवा निदेशकों की समिति को निर्धारित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि आवश्यकता अनुसार निर्देशित किया गया हो।

कंपनी अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करेगी और केवल उन्हीं व्यक्तियों अथवा संस्थाओं को जानकारी का प्रकटीकरण अथवा आदान-प्रदान करेगी जिन्हें उसे देखने का अधिकृत अधिकार प्राप्त है, और यह कार्य ग्राहकों की जानकारी तथा सहमति से किया जाएगा।

EZ CAPITAL

15. <u>अत्यधिक ब्याज दर के विनियमन के संबंध में</u>

(क) कंपनी ब्याज दर निर्धारण के लिए एक ऐसा मॉडल अपनाएगी जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा और ऋणों तथा अग्रिमों पर वसूल की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण किया जाएगा। ब्याज दर तथा जोखिम के आधार पर दरों में किए गए अंतर का औचित्य और तर्क स्पष्ट रूप से उधारकर्ता अथवा ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा तथा इसे स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।

(ख) ब्याज दरों तथा जोखिम के आधार पर दरों के ग्रेडेशन से संबंधित नीति कंपनी की वेबसाइट पर अथवा उपयुक्त समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएगी। प्रकाशित अथवा वेबसाइट पर उपलब्ध कराई गई जानकारी में जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन किया जाए, उसे समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा।

(ग) ब्याज दर वार्षिक प्रतिशत दर के रूप में प्रदर्शित की जाएगी ताकि उधारकर्ता को यह स्पष्ट जानकारी हो सके कि उसके खाते पर वास्तविक रूप से कितनी ब्याज दर लागू की जाएगी।

16. <u>सामान्य प्रावधान</u>

(क) कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज़ करेगी, सिवाय उन स्थितियों के जहाँ ऐसा करना ऋण की स्वीकृति की शर्तों तथा नियमों के अनुरूप हो या जहाँ उधारकर्ता द्वारा पूर्व में अप्रकट नई जानकारी ऋणदाता के संज्ञान में लाई गई हो।

(ख) यदि उधारकर्ता अथवा किसी अन्य ऋणदाता द्वारा ऋण खाते के हस्तांतरण के संबंध में अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी उक्त अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से इक्कीस दिनों के भीतर अपनी सहमति अथवा आपत्ति की सूचना प्रदान करेगी। ऐसा हस्तांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार और विधि के अनुरूप किया जाएगा।

(ग) कंपनी बकाया ग्राहकों से संपर्क केवल प्रातः 8:00 बजे से रात्रि 8:00 बजे तक ही करेगी, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय की प्रकृति विशेष परिस्थितियों में इस समय सीमा से बाहर संपर्क की आवश्यकता न उत्पन्न करे।

(घ) कंपनी बकाया उधारकर्ताओं से वसूली के लिए सुरक्षा संपत्ति को प्रवर्तित करने हेतु आवश्यक कार्रवाई कर सकती है, जिसका उद्देश्य केवल बकाया राशि की वसूली होगा। ऐसी कार्रवाई के अंतर्गत सभी लागतें और व्यय विधिसम्मत होंगे।

(ङ) कंपनी फ्लोटिंग ब्याज दर पर स्वीकृत उन व्यक्तिगत अवधि ऋणों पर, जो व्यावसायिक प्रयोजनों के अतिरिक्त अन्य प्रयोजनों हेतु दिए गए हों, फोरक्लोज़र शुल्क या पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी, चाहे उधारकर्ता एकल हो या सह-उधारकर्ता।

(च) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सुरक्षा संपत्ति के प्रवर्तन, मूल्यांकन तथा परिसमापन की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी ढंग से की जाए।

17. अनुपालन

(क) कंपनी प्रत्येक वित्तीय वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर अर्थात 31 मार्च तक, निदेशक मंडल के समक्ष एक अनुपालन प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगी, जिसमें निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन की सीमा, मूल कारण

विश्लेषण तथा सुधारात्मक उपाय सम्मिलित होंगे, जैसा कि संबंधित अर्धवार्षिक वित्तीय वर्ष के अंत में किया गया हो।

(ख) कंपनी प्रत्येक वित्तीय वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर अर्थात 31 मार्च तक, निदेशक मंडल के समक्ष शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism) के कार्यकरण पर एक प्रतिवेदन भी प्रस्तुत करेगी, जिसमें किसी भी प्रकार के विचलन एवं उनके कारणों का स्पष्ट उल्लेख होगा।

(ग) निष्पक्ष आचरण संहिता स्थानीय भाषा में उपलब्ध कराई जाएगी और यदि यह अंग्रेज़ी में है, तो उसका अनुवाद अथवा द्विभाषी संस्करण भी तैयार किया जाएगा।

(घ) निष्पक्ष आचरण संहिता की प्रति कंपनी की सभी शाखाओं एवं कार्यालयों के सूचना पट पर प्रदर्शित की जाएगी और यदि आवश्यक हो तो इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी अपलोड किया जाएगा ताकि सभी हितधारकों को इसकी जानकारी प्राप्त हो सके।

18. सुझाव एवं अभिमत

हम अपने ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे हमारी सेवाओं पर अपने सुझाव एवं अभिमत प्रदान करें ताकि हम अपनी सेवाओं में और सुधार कर सकें।

19. निगरानी

हमने संहिता के अनुपालन को सुनिश्चित करने हेतु एक नामित अधिकारी नियुक्त किया है।

20. नामित अधिकारी

श्री राजेश कटोच
एक्सक्लूसिव लीज़िंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
संपर्क संख्या: 97176-23830
ईमेल: rajesh@ezcapital.in

हमारी आंतरिक लेखा परीक्षण प्रक्रियाएँ यह सुनिश्चित करती हैं कि हम संहिता के सभी मानकों का पालन कर रहे हैं।

21. समीक्षा

निदेशक मंडल प्रत्येक वित्तीय वर्ष की समाप्ति के बाद आयोजित अपनी पहली बैठक में निष्पक्ष आचरण संहिता तथा शिकायत निवारण तंत्र की वार्षिक समीक्षा करेगा ताकि आवश्यकतानुसार संशोधन अथवा सुधार किए जा सकें।

परिशिष्ट – क

कंपनी के अधिकृत कर्मियों द्वारा ऋण की वसूली से संबंधित ग्राहक के साथ किसी भी प्रकार के व्यवहार में अनुसरण की जाने वाली आचरण संहिता

1. वसूली से संबंधित आचरण संहिता का पालन कंपनी की वसूली टीम एवं उसके अधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा पूर्ण निष्ठा एवं सावधानीपूर्वक किया जाएगा।

2. ग्राहक के प्रति विश्वास, दीर्घकालिक संबंध एवं सम्मानपूर्ण व्यवहार बनाए रखते हुए गरिमा एवं आदर का भाव सुनिश्चित किया जाएगा।

3. शालीनता, निष्पक्षता एवं समझाइश वसूली प्रक्रिया का आधार होगा। ऋण की वसूली में किसी भी प्रकार की अनुचित या दबावपूर्ण विधियों का प्रयोग नहीं किया जाएगा।

4. संपार्श्विक संपत्ति के पुनः अधिग्रहण, मूल्यांकन एवं परिसमापन की प्रक्रिया में निष्पक्षता और पारदर्शिता सुनिश्चित की जाएगी।

5. ग्राहकों से सामान्यतः उनके द्वारा चुने गए स्थान पर ही संपर्क किया जाएगा। यदि ऐसा स्थान निर्दिष्ट न हो तो ग्राहक के निवास अथवा, अनुपलब्ध होने की स्थिति में, उसके व्यवसाय स्थल पर संपर्क किया जा सकता है। वसूली हेतु ऐसे दौरों के दौरान शालीनता एवं मर्यादा बनाए रखी जाएगी।

6. ईज़ी लीज़िंग एंड फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के प्रतिनिधियों की पहचान और प्राधिकरण के संबंध में जानकारी ग्राहक को प्रथम अवसर पर ही दी जाएगी।

7. कंपनी ग्राहक के निजी मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी। वसूली की प्रक्रिया में बल प्रयोग अथवा भयादोहन जैसी किसी भी विधि का उपयोग नहीं किया जाएगा।

8. कंपनी के अधिकृत प्रतिनिधि ग्राहकों से केवल प्रातः 8:00 बजे से सायं 7:00 बजे तक ही संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक की विशेष परिस्थिति या व्यवसायिक आवश्यकता अन्यथा न हो।

9. यदि ग्राहक किसी विशिष्ट समय अथवा स्थान पर कॉल या संपर्क न करने का अनुरोध करता है, तो यथासंभव उस अनुरोध का सम्मान किया जाएगा।

10. ग्राहक को उसकी देय राशि से संबंधित सभी आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी तथा वसूली हेतु आवश्यक सूचना समय पर दी जाएगी ताकि वह अपनी देयता का निपटान कर सके।

11. संपार्श्विक सुरक्षा के पुनः अधिग्रहण अथवा परिसमापन से पूर्व उचित पूर्व सूचना दी जाएगी।

12. सभी परिस्थितियों में, जहाँ तक संभव हो, विवादों अथवा मतभेदों का समाधान आपसी सहमति एवं सुव्यवस्थित ढंग से करने का प्रयास किया जाएगा।

13. पारिवारिक शोक या अन्य गंभीर आपदाजनक अवसरों पर ग्राहक से संपर्क या मुलाक़ात करने से परहेज़ किया जाएगा।

14. ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता सदैव बनाए रखी जाएगी और उसका प्रकटीकरण केवल अधिकृत व्यक्ति को ही किया जाएगा।

15. किसी भी प्रकार के ऐसे व्यवहार जो आपराधिक धमकी या उत्पीड़न (मौखिक या शारीरिक) का संकेत दें, जिसमें देनदार या उसके परिवारजन, मित्र या परिचितों की निजता का उल्लंघन करने अथवा सार्वजनिक रूप से अपमानित करने के कृत्य सम्मिलित हों, सख्ती से निषिद्ध होंगे।

16. मोबाइल या सामाजिक माध्यमों पर किसी भी प्रकार के अनुचित अथवा अनुपयुक्त संदेश भेजना पूर्णतः वर्जित होगा।

17. ग्राहक के प्रति किसी भी प्रकार की असत्य अथवा भ्रामक अभिव्यक्ति नहीं की जाएगी।

18. ऋण की वसूली अथवा संबंधित संचार केवल उन्हीं संपर्क विवरणों पर किया जाएगा जो ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए हों।

19. यह सुनिश्चित करने के लिए विशेष सावधानी बरती जाएगी कि किसी भी स्थिति में अल्पवयस्क व्यक्तियों से वित्तीय लेनदेन के संबंध में संपर्क न किया जाए। वसूली अथवा ऋण-संबंधी संचार केवल वयस्क ग्राहकों या आवेदकों से ही किया जाएगा।

20. ऋण की वसूली के संदर्भ में कंपनी की वसूली टीम अथवा उसके अधिकृत प्रतिनिधि केवल उन्हीं उपायों का प्रयोग करेंगे जो विधिसम्मत एवं वैध रूप से उपलब्ध हैं। किसी भी परिस्थिति में वे धमकी, उत्पीड़न, अपमान, हिंसा अथवा भयादोहन जैसे किसी भी तरीके का उपयोग नहीं करेंगे। वे किसी व्यक्ति, ग्राहक या उसके परिवारजनों, मित्रों या परिचितों की निजता में अनुचित रूप से हस्तक्षेप नहीं करेंगे और न ही मोबाइल अथवा सामाजिक माध्यमों पर अनुपयुक्त संदेश भेजेंगे। ग्राहकों को भयभीत करने वाले या गुमनाम कॉल करने जैसे कार्य नहीं किए जाएँगे। ग्राहकों से संपर्क केवल प्रातः 8:00 बजे से सायं 7:00 बजे तक ही किया जाएगा, जब तक कि कोई विशेष परिस्थिति अन्यथा आवश्यक न हो। अवधिपार ऋणों की वसूली के दौरान झूठे या भ्रामक प्रस्तुतिकरण नहीं किए जाएँगे और बल प्रयोग द्वारा वसूली का प्रयास नहीं किया जाएगा।

CAPITAL