

# उचित व्यवहार संहिता और लोकपाल योजना

**एडलवाइस रिटेल फाइनेंस लिमिटेड**

CIN: U67120MH1997PLC285490

ग्राउंड फ्लोर, टॉवर 3, विंग बी,  
कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड,

कुर्ला (वेस्ट), मुंबई-400070;

दूरभाष: +91 22 4272 2200;

Website: [www.edelweissretailfin.com](http://www.edelweissretailfin.com)

11 मई, 2013 को आयोजित बोर्ड बैठक में अपनाया गया

28 जनवरी, 2022 को आयोजित अपनी बैठक में निदेशक मंडल द्वारा अंतिम समीक्षा की गई

## उचित व्यवहार संहिता

ERFL फाइनेंस लिमिटेड (कंपनी/ ERFL), भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मास्टर दिशा के अनुसरण में व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी और जमा लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए, ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित प्रथाओं के लिए निम्नलिखित संहिता को अपनाया है।

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) का उद्देश्य निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करना है:

- ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन
- ऋण का मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- निबंधन और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण
- सामान्य प्रावधान और
- शिकायत निवारण तंत्र

### 1. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

(a) ऋण/ऋण सुविधा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी संबंधित ऋण आवेदन पत्र(ओं) में या अन्य मोड (टर्म शीट, टीज़र, आदि) के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी। ऋण आवेदन पत्र विधिवत पूर्ण किए गए आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी इंगित करेगा।

(b) ग्राहक के पास स्थानीय भाषा में ऋण से संबंधित सभी पत्राचार, ऋण दस्तावेज, रिकॉल नोटिस आदि प्राप्त करने का विकल्प होगा या जिस भाषा को ग्राहक समझ सकता है। इस प्रयोजन के लिए ग्राहक को उपयुक्त विकल्प का चयन करके ऋण आवेदन पत्र में अपनी पसंद को इंगित करना होगा।

(c) पूर्ण किए गए आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति विधिवत स्वीकार की जाएगी। आवेदकों को इस संबंध में एक पावती के लिए जोर देना आवश्यक है।

(d) पावती अनुमानित समय सीमा को भी इंगित करेगी जिसके भीतर आवेदक को ऋण आवेदन की स्थिति का पता लगाने के लिए अपने पंजीकृत कार्यालय में कंपनी से संपर्क करना चाहिए।

### 2. ऋण का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

(a) ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार किया जाएगा। ग्राहक को ऋण आवेदन की पावती में दर्शाए गए ऋण आवेदन का मूल्यांकन करने की अवधि के भीतर ऋण मूल्यांकन (अनुमोदन/अस्वीकृति) के परिणाम के ऋण आवेदन में उसके/उसके/उसके द्वारा चयनित भाषा में सलाह दी जाएगी।

(b) ऋण के अनुमोदन पर, कंपनी स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, डिफॉल्ट ब्याज दर और अन्य महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा पत्राचार के लिए आवेदन पत्र में ग्राहक द्वारा चयनित भाषा में ग्राहक को सूचित करेगी, आदि। कंपनी द्वारा देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, आदि का उल्लेख ऋण करार, स्वीकृति पत्र आदि में बोल्ड अक्षरों में किया जाएगा।

ऐसे नियमों और शर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा बरकरार रखी जाएगी।

(c) कंपनी ग्राहक के साथ नियमों और शर्तों के साथ, उसके आवेदन की विधि सहित स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर का संकेत देने वाला एक समझौता करेगी। ग्राहक द्वारा चुनी गई भाषा में ग्राहक को अनुसूची(ओं) और अनुबंध(ओं) के साथ उक्त समझौते की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

### 3. निबंधन और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

(a) संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभार, पूर्व भुगतान प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन खाता विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा, और अन्य के मामले में, यह कंपनी के पंजीकृत कार्यालय/कॉर्पोरेट कार्यालय या वेबसाइट पर उपलब्ध होगा या यदि कंपनी ऐसा निर्णय लेती है तो प्रिंट मीडिया के माध्यम से प्रसारित किया जाएगा।

(b) ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावित होंगे। इस आशय के लिए एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में डाली जाएगी।

(c) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/तेज करने का निर्णय कंपनी के साथ उधारकर्ता द्वारा निष्पादित ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।

(d) ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियां ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी की जाएंगी, जो किसी भी वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या सेट-ऑफ के अधिकार के अधीन होगी, जो कंपनी या किसी अन्य व्यक्ति के पास उधारकर्ताओं के खिलाफ ऋण दस्तावेजों के तहत हो सकता है। 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 प्रतिभूतियों से प्रतिभूतियों/बिक्री आय को बनाए रखने या सेट करने का अधिकार या प्रतिभूतियों या बिक्री आय को हस्तांतरित करने का अधिकार कंपनी द्वारा प्रयोग किया जाता है। अन्य बकाया राशि के साथ ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की स्थिति में, यदि कोई हो, तो उधारकर्ता/ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 1 महीने के भीतर कंपनी द्वारा "कोई बकाया बकाया नहीं" प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।

(e) ऋण के संबंध में सभी नोटिस, पत्राचार ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन पत्र में चुनी गई भाषा में किया जाएगा।

### 4. विकलांगता के साथ आवेदक

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/नेत्रहीन आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को विस्तारित करने में भेदभाव नहीं करेगी। उन्हें अन्य आवेदकों के बराबर माना जाएगा और उनके आवेदन को कंपनी की क्रेडिट प्रक्रिया और नीति के अनुसार योग्यता के आधार पर निपटाया जाएगा। विकलांगता वाले आवेदकों को हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी ताकि उन्हें उचित उत्पाद या ऋण सुविधा को समझने, चुनने और लाभ उठाने में सक्षम बनाया जा सके।

### 5. सामान्य प्रावधान

(a) कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, उन उद्देश्यों को छोड़कर और जैसा कि ऋण

दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रदान किया गया है, या जब तक नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के संज्ञान में नहीं आई है।

(b) उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध की प्राप्ति के मामले में, सहमति या अन्यथा, अर्थात् कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।

(c) ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी अर्थात् उधारकर्ता को विषम समय पर लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए शारीरिक ताकत का उपयोग करना और कानूनी ढांचे के भीतर काम करना होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी कर्मचारियों को उधारकर्ताओं से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

(d) खुदरा वित्तपोषण उत्पादों के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के साथ या बिना सह-ऋणी(ओं) को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग दर मीयादी ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

## 6. ब्याज प्रभार:

(a) निदेशक मंडल ने ऋण और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम, आदि। 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 तर्क आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और सहमत ब्याज को मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

(b) ब्याज दरों और जोखिमों के उन्नयन के लिए कंपनी की वेब साइट पर दृष्टिकोण भी उपलब्ध कराई जाएगी। जब भी ब्याज दरों में बदलाव होता है, वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी।

(c) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

## 7. शिकायत निवारण तंत्र

उचित व्यवहार संहिता 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। उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा कंपनी के संज्ञान में लाई गई किसी भी शिकायत को शीघ्रता से नियंत्रित किया जाएगा।

आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों सहित कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों/शिकायतों को उनके ध्यान में लाने के बाद सुना जाएगा और उनका निपटान किया जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के साथ आवधिक समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल (या उसकी एक समिति) को प्रस्तुत की जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") और भारतीय रिज़र्व बैंक के स्थानीय कार्यालय (जिनसे संपर्क किया जा सकता है, यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है) का संपर्क विवरण उन सभी

शाखाओं/स्थानों पर प्रदर्शित किया जाएगा जहाँ कंपनी अपना व्यवसाय करती है।

एडलवाइस रिटेल फाइनेंस लिमिटेड (कंपनी/ईआरएफएल) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसरण में ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार के लिए निम्नलिखित कोड को अपनाया है। उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) का उद्देश्य निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करना है:

<b>लेवल-1</b>	<p>उधारकर्ता सीधे शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं और शाखा में बनाए गए शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत/समस्या दर्ज कर सकते हैं। संबंधित शाखा अधिकारी उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं।</p> <p>उधारकर्ता निम्न में से किसी भी चैनल के माध्यम से भी शिकायत/समस्या दर्ज कर सकता है:        ईमेल आईडी : <a href="mailto:assistance@ecf.com">assistance@ecf.com</a>; टोल फ्री: 1-800-1026371-सोमवार-शुक्रवार (सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक)</p>
<b>लेवल-2</b>	<p>यदि ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो वह निम्नलिखित पते पर शिकायत निवारण अधिकारी से भी संपर्क कर सकता है :-</p> <p>सुश्री मजूमदार सुदीप्ता        प्रथम तल, 3 बी, राजेंद्र पार्क, पूसा रोड, नई दिल्ली-110005        दूरभाष नं. +91 (11) 4004 2301;        ईमेल आईडी: <a href="mailto:grievances@ecf.com">grievances@ecf.com</a> शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतकर्ता को जल्द से जल्द प्राप्त प्रश्नों/शिकायतों/समस्याओं का समाधान/प्रतिक्रिया प्रदान करने का प्रयास करेगा।</p>
<b>लेवल-3</b>	<p>यदि एक महीने की अवधि के भीतर समस्याओं/ शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता/ग्राहक/आवेदक निम्न से अपील कर सकते हैं :-</p> <p>प्रभारी अधिकारी        गैर - बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग भारतीय रिज़र्व बैंक        तीसरी मंजिल, मराठा मंदिर के पास, बाइकुला, मुंबई सेंट्रल, मुंबई-400008; दूरभाष: +91 22-23084121/ 23028436 फैक्स: + 91 22-2302201 1        ईमेल आईडी- <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a></p>

- **निवारण प्रक्रिया के साथ अनुपालन करने के लिए मुद्दे:**

- 1) उपरोक्त जानकारी उन शाखाओं/स्थानों के बाहर भी प्रदर्शित की जाएगी जहाँ कंपनी का व्यवसाय ग्राहकों के लाभ के लिए लेनदेन किया जाता है और संदर्भ उद्देश्य के लिए ऐसे नामित अधिकारियों के पास भी उपलब्ध कराया जाएगा।
- 2) यदि संबंधित कर्मचारी/संबंध प्रबंधक द्वारा कोई शिकायत/समस्या प्राप्त होती है, तो उसे शिकायत प्राप्त होने से 2 दिनों के भीतर ग्राहक सेवा टीम और शिकायत निवारण अधिकारी को सूचित किया जाएगा ताकि शिकायतों/समस्याओं का त्वरित समाधान सुनिश्चित किया जा सके।
- 3) यह संबंधित कर्मचारी/संबंध प्रबंधक की जिम्मेदारी होगी कि वह ग्राहक सेवा टीम और शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत/समस्या से संबंधित आवश्यक विवरण प्रदान करे ताकि शिकायत/समस्या का निवारण और समाधान किया जा सके।

#### 8. नीति की समीक्षा

यह संहिता 15 मार्च, 2013 से प्रभावी है और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी परिपत्रों, निदेशों आदि और कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं के आलोक में समय-समय पर संशोधित/परिवर्तित की गई है। कंपनी इस उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की आवधिक समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के लिए प्रदान करेगी।