

**EKAGRATA FINANCE PRIVATE LIMITED**

Registered Office: Nova Miller, #333, Thimmaiah  
Road, Vasanth Nagar, Bengaluru- 560052  
CIN: U67110KA2018PTC119435  
Phone No. +91 80471 85299  
Email: support@ekagratafinance.com  
Website: [www.ekagratafinance.com](http://www.ekagratafinance.com)



## उचित व्यवहार संहिता

### परिचय

एकाग्रता फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ( “ कंपनी ” ) के रूप में संदर्भित एक गैर-बैंकिंग फाइनेंसिंग कंपनी ( “ NBFC ” ) भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत है। कंपनी को ऋण प्रदान करने के उद्देश्य से वर्ष 2018 में शामिल किया गया था, मुख्य रूप से सफेद और नीले कॉलर कर्मचारियों के बैंक रहित गए खंडों के लिए।

कंपनी के निदेशक मंडल ने NBFC के लिए निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट व्यवहार करने के लिए आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार इस उचित व्यवहार संहिता ("कोड") को अनुमोदित और अपनाया है। कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि जिम्मेदारी से उधार देने के सिद्धांतों, पारदर्शिता और सिद्धांतों का कंपनी द्वारा अक्षरशः पालन किया जाता है।

कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी (a) अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं (इसके बाद "ग्राहक" के रूप में संदर्भित) के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार; (b) कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में ग्राहकों को सही जानकारी प्रदान करना; (c) कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से ग्राहकों को अपनी सेवाएं, सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करते हैं।

कंपनी निम्नलिखित मुख्य मूल्यों का पालन करती है-

- ग्राहक संतुष्टि
- सहानुभूति
- अखंडता
- विविधता
- वफादारी
- स्वामित्व

### उचित व्यवहार संहिता

कंपनी ने इस कोड को RBI द्वारा निर्धारित “ फेयर प्रैक्टिसेज कोड ” पर दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार किया है। कंपनी ने अपने ग्राहकों को सेवाओं के प्रावधान में उन प्रथाओं को निर्धारित किया है, जो इसे लागू करती हैं।

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

a) कंपनी के ग्राहक के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

**EKAGRATA FINANCE PRIVATE LIMITED**

Registered Office: Nova Miller, #333, Thimmaiah  
Road, Vasanth Nagar, Bengaluru- 560052  
CIN: U67110KA2018PTC119435  
Phone No. +91 80471 85299  
Email: support@ekagratafinance.com  
Website: [www.ekagratafinance.com](http://www.ekagratafinance.com)



b) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती है ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिए जा सकें। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

c) कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती रसीदें प्रदान करेगी, जो अधिमानतः उस समय सीमा को इंगित करेगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

d) कंपनी संभावित ग्राहकों से ऋण आवेदनों में आरबीआई द्वारा जारी विनियामक आवश्यकताओं में निर्धारित केवाईसी मानदंडों के अनुसार आवश्यक जानकारी प्रदान करने का अनुरोध कर सकती है। कंपनी की केवाईसी / एएमएल नीति में निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का सभी ग्राहकों द्वारा पालन किया जाएगा, और कंपनी अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध कर सकती है, जैसा कि ग्राहक के लिए कंपनी द्वारा उचित परिश्रम के लिए आवश्यक हो सकता है।

## 2. ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें

a) ग्राहक की आय, उनकी वर्तमान ऋणग्रस्तता को समझने के लिए प्रत्येक ऋण का मूल्यांकन किया जाना चाहिए और इस प्रकार उनकी ऋण आवश्यकता और चुकौती क्षमता का आकलन किया जाना चाहिए।

b) कंपनी लिखित रूप में ग्राहक को स्थानीय भाषा में या स्वीकृति पत्र के माध्यम से ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में या अन्यथा, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि बताएगी। और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखें। कंपनी ऋण समझौते में बोल्ल्ड में देरी से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी।

c) कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, ऋण की मंजूरी/वितरण के समय ग्राहकों को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगी।

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

a) कंपनी वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ग्राहक को नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि इसमें बदलाव ब्याज दरें और शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ग्राहक के साथ किए गए ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

b) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ग्राहक के साथ किए गए ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

c) कंपनी किसी भी ग्राहक के खिलाफ किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी देय राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों के बारे में पूर्ण

**EKAGRATA FINANCE PRIVATE LIMITED**

Registered Office: Nova Miller, #333, Thimmaiah  
Road, Vasanth Nagar, Bengaluru- 560052  
CIN: U67110KA2018PTC119435  
Phone No. +91 80471 85299  
Email: support@ekagratafinance.com  
Website: [www.ekagratafinance.com](http://www.ekagratafinance.com)



विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

#### 4. गोपनीयता

- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, कंपनी ग्राहक द्वारा साझा की गई सभी सूचनाओं को निजी और गोपनीय जानकारी के रूप में बनाए रखेगी और सहमति के बिना किसी भी व्यक्ति को किसी भी विवरण या जानकारी का खुलासा नहीं करेगी सिवाय इसके कि (ए) वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत या निम्नलिखित के अनुसार आवश्यक हो न्यायालय या किसी अन्य प्राधिकरण का आदेश; (बी) सार्वजनिक हित में;
- कंपनी स्वीकार करती है कि ग्राहकों की गोपनीय जानकारी को अनधिकृत प्रकटीकरण से बचाने के लिए उसकी कठोर नीतियां और प्रक्रियाएं पर्याप्त और पर्याप्त हैं और इसके सभी कर्मचारी या प्रतिनिधि जिन्हें ऐसी जानकारी के किसी भी हिस्से तक पहुंच प्रदान की गई है, वे गोपनीय और सुरक्षित रखने के लिए बाध्य हैं। ऐसी जानकारी की मालिकाना प्रकृति।

#### 5. सामान्य जानकारी

- कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप से दूर रहेगी (जब तक कि नई जानकारी, ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई, कंपनी के संज्ञान में आई हो)।
- उधार खाते के हस्तांतरण के लिए ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। ग्राहक। ऐसा स्थानांतरण कंपनी और ग्राहक के बीच अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगा और समय-समय पर लागू कानूनों के अनुरूप होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। विषम समय में लगातार ग्राहकों को परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है
- कंपनी ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की वार्षिक दर का खुलासा करेगी और डीएनबीएस.पीडी/सीसी.सं.95 के अनुसार और उसके अनुसार ब्याज और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों की दरों का निर्धारण करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को अपनाया है। /03.05.002/2006-07 दिनांक 24 मई, 2007 और कोई अत्यधिक ब्याज नहीं वसूला जाएगा। इस उद्देश्य के लिए, कंपनी ने एक ब्याज दर मॉडल को अपनाया है, जैसा कि [<http://www.ekagratafinance.com/>] में निर्धारित किया गया है, कंपनी द्वारा समय-समय पर अद्यतन किया जाता है, जैसे प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और खाते में जोखिम प्रीमियम।

**EKAGRATA FINANCE PRIVATE LIMITED**

Registered Office: Nova Miller, #333, Thimmaiah  
Road, Vasanth Nagar, Bengaluru- 560052  
CIN: U67110KA2018PTC119435  
Phone No. +91 80471 85299  
Email: support@ekagratafinance.com  
Website: [www.ekagratafinance.com](http://www.ekagratafinance.com)



f) कंपनी व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के साथ या सह-बाध्यता (ओं) के साथ स्वीकृत किसी भी अस्थायी दर सावधि ऋण पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।