AYE [आय]

Fair Practices Code

Version 4.0

Approved by Board on 19th September 2022

Our Fair Practices Code

हमारी निष्पक्ष प्रथा संहिता

1. Applications for loans and their processing

1. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

(a) All communications to the borrower will be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.

(a) उधारकर्ता को किए जाने वाले सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे।

(b) Loan application forms will include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form will indicate the documents required to be submitted with the application form.

(b) ऋण आवेदन प्रपत्रों में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत किए गए नियम एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा समुचित सूचना के आधार पर निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में ऋण आवेदन प्रपत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों को इंगित किया जाएगा।

(c) The company will give acknowledgement for receipt of all loan applications with an indicated time frame within which decision on the completed loan application will be taken.

(c) कंपनी, सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देगी जिसमें ऐसी समय सीमा का संकेत दिया जाएगा जिसके भीतर पूर्ण रूप से भरे हुए ऋण आवेदन के विषय में निर्णय लिया जाएगा।

2. Loan appraisal and terms/conditions

2. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

(a) The company will convey in writing to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.

(a) कंपनी, नियम एवं शर्तों के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर तथा स्वीकृत ऋण की राशि एवं उसके लिए आवेदन की विधि सहित स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उधारकर्ता को लिखित में संदेश देगी तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को अपने अभिलेख में रखेगी।

(b) The Company will clearly mention the penal interest charged for late repayment in the loan agreement.

(b) कंपनी, देर से चुकौती करके के लिए प्रभारित की जाने वाली दंडात्मक ब्याज दर को ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी।

(c) The company will furnish a copy of the loan agreement along with a copy each of all its enclosures to all the borrowers at the time of disbursement of loans.
(c) कंपनी, ऋण देते समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध के अनुलग्नकों के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति प्रदान करेगी।

3. Disbursement of loans including changes in terms and conditions

3. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

(a) The company will give notice to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc., as the case maybe. Further any changes in interest rates and charges shall be effected only prospectively as mentioned in the loan agreement.
(a) कंपनी, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व भुगतान शुल्कों आदि, जैसा भी मामला हो, के सहित नियम एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन के विषय में उधारकर्ता को, उसे समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में सूचना देगी। इसके अतिरिक्त ब्याज दरों और प्रभारों में कोई बदलाव केवल ऋण अनुबंध में उल्लेख किए गए अनुसार उत्तरव्यापी प्रभाव से लागू किया जाएगा।

(b) Decision to recall / accelerate payment under the agreement will be in consonance with the loan agreement.
(b) अनुबंध के अंतर्गत भुगतान का प्रत्याहवान करने या भुगतान में तेजी करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

(c) The Company will release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower will be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.
(c) कंपनी, सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए हो सकने वाले कम्पनी के वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अनुसार बकाया राशि वसूल करने पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। यदि सेट ऑफ करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो शेष दावों के विषय में तथा जिन शर्तों के अंतर्गत संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान नहीं होने तक कंपनी प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है, उनके विषय में जानकारी सहित उधारकर्ता को इसके बारे में सूचना दी जाएगी।

4. Rate of Interest

4. ब्याज दर

(a) The Company will frame appropriate internal principles and procedures for determining the interest rates and processing and other charges, if any, and also to ensure that they are not excessive. The Company will, at the time of disbursal, ensure that the interest rate and other charges, if any, on loan and advances are in strict adherence to above referred internal principles and procedures.
(a) कंपनी,ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क, यदि कोई हों, तो उनका निर्धारण करने तथा साथ ही यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अत्यधिक नहीं हैं, उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को तैयार करेगी। कंपनी, ऋण वितरण के

समय यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिम पर ब्याज दर और अन्य शुल्क, यदि कोई हों, तो वे ऊपर संदर्भित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन कर रहे हों।

(b) The Company will explicitly in the sanction letter the rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers.
(b) कंपनी, ब्याज दर और जोखिम का वर्गीकरण करने के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए विभिन्न ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य का स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी।

(c) The Company will publish the rates of interest and the approach for gradation of risks in the on the website of the Company, and whenever there is a change in the rate of interest same will be updated on the website of the Company.
(c) कंपनी, ब्याज दरों तथा जोखिमों के वर्गीकरण के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण को कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित करेगी तथा जब भी ब्याज दर में बदलाव हो तो कंपनी की वेबसाइट पर उसका अद्यतन किया जाएगा।

(d) The rate of interest will be annualized rates to make the borrower aware of the exact rates that would be charged to the account.
(d) ब्याज दरें वार्षिक दरें होंगी जो उधारकर्ता को खाते पर प्रभारित की जाने वाली सटीक दरों के विषय में अवगत कराने के लिए होंगी।

5. General

5. सामान्य

(a) The Company will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the lender).
(a) कंपनी, ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों (जब तक उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी ऋणदाता के संज्ञान में नहीं आई हो) को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी।

(b) In the matter of recovery of loans, the company shall not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans.
(b) कंपनी, ऋणों की वसूली के मामले में, लगातार असमय उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना जैसे अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।

(c) The Board of Directors of the company shall lay down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization to resolve disputes arising in this regard. Such a mechanism should ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level. The Board of Directors should also provide for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

(c) कंपनी का निदेशक मंडल, इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेगा। इस प्रकार का तंत्र यह सुनिश्चित करने के लिए होगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के कारण उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाती है और अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाता है। निदेशक मंडल को निष्पक्ष प्रथा संहिता तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्य के अनुपालन की आवधिक समीक्षा के लिए व्यवस्था भी प्रदान करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जा सकती है, जिसका स्वरूप निदेशक मंडल द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

(d) The Company shall display the following information prominently, for the benefit of their customers, at their branches / places where business is transacted - the name and contact details (Telephone / Mobile nos. as also email address) of the Grievance Redressal Officer who can be approached for resolution of complaints against the Company.

(d) कंपनी, अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, अपनी शाखाओं/ कामकाज के स्थानों, में निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी - शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर तथा साथ ही ईमेल पता), जिनने कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

AYE FINANCE PVT. LTD.