

## निष्पक्ष प्रथाओं कोड

### I कार्यक्षेत्र और उद्देश्य:

(१) ढांचागत विकास की सुविधा प्रदान करने और इसमें भागीदारी करने के उद्देश्य से निर्मित संस्थान और एक वित्तीय सेवा प्रदाता के रूप में आइएलएंडएफएस (IL&FS) मुख्य रूप से स्टेट एजेंसियों, अन्य वित्तीय संस्थानों और माध्यम तथा बड़े निगमित के साथ कारोबार करता है. आइएलएंडएफएस (IL&FS) कुछ ऋण उत्पाद भी उपलब्ध कराता है जो व्यक्तियों तथा अपेक्षाकृत छोटे संस्थानों के लिए उपयुक्त हैं जिनके पास वित्तीय उत्पादों की सीमित समझ होती है. यह कोड कंपनी द्वारा अपने व्यवसायों में निष्पक्ष लेनदेन और पारदर्शिता की प्रतिबद्धता पर सभी उपभोक्ताओं को भरोसा दिलाने के लिए है, चाहे उपभोक्ता की वित्तीय परिशुद्धता कैसी भी हो

(२) यह संहिता सुनिश्चित करना चाहती है कि:

- (क) किसी लेनदेन की प्रतिबद्धता के पूर्व अपना विचार बनाने के लिए उपभोक्ताओं को प्रदत्त सेवाओं के नियमों एवं शर्तों के बारे में बता दिया गया है
- (ख) उपभोक्ता के खातों की निगरानी और व्यवस्थापन प्रदान की जाने वाली सेवा के नियमों और शर्तों के अनुरूप एक निष्पक्ष और पारदर्शी ढंग से किया जाता है
- (ग) जहां आवश्यक हो, निर्धारित कानूनी प्रक्रिया का पालन कर वसूली और कार्यान्वयन का कार्य पूरा किया जाता है

## II ऋणों का आवेदन और प्रक्रमण:

- (१) कंपनी द्वारा प्रदत्त सभी मानकीकृत उत्पादों के लिए एक ऋण आवेदन प्रपत्र उपलब्ध कराया जाएगा. इसमें निम्नलिखित बातें शामिल होंगी:
- (क) लागू नियमों एवं शर्तों का उल्लेख
  - (ख) आवेदन के प्रक्रमण को सक्षम बनाने के लिए आवश्यक सभी समर्थक दस्तावेजों की एक अनुसूची
  - (ग) ऋणकर्ता से सभी प्रकार का पत्राचार अंग्रेजी भाषा में होगा जिसमें एक स्थानीय भाषा चुनने का विकल्प भी होगा
- (२) किसी उपभोक्ता के आवेदन के प्रक्रमण के क्रम में कभी-कभी अतिरिक्त जानकारी और समर्थक दस्तावेज की आवश्यकता हो सकती है. ऐसे सभी मामलों में इस प्रकार की जानकारी और दस्तावेजीकरण की आवश्यकता के बारे में उपभोक्ता को बता दिया जाएगा और इन्हें प्रस्तुत करने के लिए उचित समय दिया जाएगा
- (३) सभी प्राप्त आवेदनों के लिए एक पावती प्रदान की जाएगी. कंपनी सभी ऋण आवेदनों के प्रक्रमण के लिए एक आंतरिक समय-सीमा का पालन करेगी. जिस समय-सीमा के भीतर किसी आवेदन की प्रक्रिया पूरी की जाएगी उसका उल्लेख पावती पर होगा

### III ऋण मूल्यांकन के लिए नियम/शर्तें:

- (१) प्रस्ताव पत्र एक स्थानीय भाषा चुनने के विकल्प के साथ अंग्रेजी में होगा और इसमें वार्षिक आधार पर ब्याज दर तथा उसे लागू करने का तरीका भी दिया गया होगा (जैसे कि मासिक, त्रैमासिक, अग्रिम/एरियर आदि), साथ ही इसमें ऋण से संबंधित सभी नियम एवं शर्तें शामिल होंगी
- (२) ऋणकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति अभिलेख में रखी जाएगी
- (३) विलंबित भुगतान के लिए लगाए जाने वाले ब्याज दंड का उल्लेख प्रस्ताव प्रपत्र में गहरे अक्षरों में होगा

### IV नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण:

- (१) ब्याज दर में बदलाव और अन्य व्यावसायिक शर्तें अंग्रेजी भाषा में होंगी जिसमें एक स्थानीय भाषा चुनने का विकल्प भी होगा और यह कार्य वैधानिक निर्देशों से उत्पन्न होने वाली परिस्थितियों से अलग प्रत्याशित प्रभाव के साथ किया जाएगा. जहां तक संभव हो, पूर्वव्यापी परिवर्तनों से बचा जाएगा और इन्हें केवल ऋण समझौते में निर्धारित रूपरेखा के भीतर कार्यान्वित किया जा सकता है
- (२) मंजूरी के नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन का प्रभाव केवल तभी होगा जब उपभोक्ता को पहले से इसकी सूचना दी गयी हो
- (३) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन की वापसी/बढ़ाने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा

## **V प्रतिभूतियां जारी करना:**

- (१) सभी प्रतिभूतियां केंद्र पर उपभोक्ता द्वारा सभी बकाया राशियों का पुनर्भुगतान करने पर और जहां उपभोक्ता ने अन्य केन्द्रों पर उसी प्रतिभूति की पेशकश की है जिसे उपभोक्ता द्वारा विस्तारित या गारंटी रूप में दिया गया है, इस प्रकार के सभी बकाया राशियों का भुगतान करने पर जारी की जाएगी
- (२) डीमैट रूप में मौजूद शेयरों के लिए, शेयरों को सात कार्यदिवसों के भीतर शेयरों को उपभोक्ता के डीमैट खाते में जारी कर दिया जाएगा. अन्य सभी प्रतिभूतियों और संबंधित दस्तावेजों के लिए, सभी बकाया राशियों का पुनर्भुगतान किए जाने के सात कार्य दिवसों के भीतर उपभोक्ता से इन्हें प्राप्त कर लेने का अनुरोध करते हुए उपभोक्ता को एक सूचना भेजी जाएगी
- (३) प्रतिभूति के विरुद्ध बकायों का निपटारा केवल इसके बारे में उपभोक्ता को एक पूर्व सूचना दिए जाने के बाद ही किया जाएगा, इसमें दावों के विवरणों और नियमों एवं शर्तों का उल्लेख होगा जिसके तहत आइएलएंडएफएस (IL&FS) को इस प्रकार के निपटारे का अधिकार है. यह कार्य ऋण समझौते के शर्तों के अनुरूप होगा

## **VI सामान्य:**

- (१) आइएलएंडएफएस (IL&FS) ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में वर्णित उद्देश्यों को छोड़कर ऋणकर्ता के मामलों में कोई हस्तक्षेप नहीं करेगा (जब तक कि ऐसी कोई नयी जानकारी आइएलएंडएफएस

(IL&FS) की नजर में नहीं आती है जिसका खुलासा ऋणकर्ता द्वारा नहीं किया गया है)

- (२) ऋणों की वसूली के मामले में आइएलएंडएफएस (IL&FS) कानून की नियत प्रक्रिया का सख्ती से पालन करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के साथ उचित ढंग से पेश आने के लिए कर्मचारी को पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाता है

## **VII ऋण खाते का स्थानांतरण:**

ऋणकर्ता से ऋण खाते के स्थानांतरण का अनुरोध प्राप्त होने पर इसकी स्वीकृति या अस्वीकृति के बारे में अनुरोध प्राप्ति की तिथि से २१ दिनों के भीतर बता दिया जाएगा. इस प्रकार का स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा