நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடுகள்
&
குறைதீர்ப்பாளர் (Ombudsman) திட்டம்

ECL ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
சிஐஎன்
பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம்: டவர் 3, விங் 'B', கோஹினூர் சிட்டி மால்,
கோஹினூர் சிட்டி, கிரோல் சாலை, குர்லா (மேற்கு), மும்பை - 400 070
இணையதளம்: https://eclfinance.edelweissfin.com/

ஜனவரி 24, 2024 அன்று கடைசியாக மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது

இது ஒரு ரகசிய ஆவணம். அங்கீகரிக்கப்படாமல் அணுகவோ, நகலெடுக்கவோ மற்றும் மறு உருவாக்கம் செய்யவோ கூடாது.

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

பொருளடக்கங்கள்

1. அறிமுகவுரை 3

1.1 பின்னணி 3

1.2 நோக்கம் 3

1.3 வரையெல்லை 3

2. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம் 3

3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/கட்டுப்பாடுகள் 4

4. கடன் வழங்கல், விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் உள்ள கட்டணங்கள் உட்பட 4

5. மாற்றுதிறனாளி விண்ணப்பதாரர் (IES) 5

6. பொது ஒதுக்கீடுகள் 5

7. நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிக வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் 6

8. பொறுப்பான கடன் வழங்கல்-தனிப்பட்ட கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில்மெண்ட் பொறுத்து அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் 6

9. புகார் குறைதீர்ப்பு முறை 6

10. கொள்கையின் மதிப்பாய்வு 8

பிற்சேர்க்கை - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் (Ombudsman) திட்டம், 2021 9

1. அறிமுகவுரை

1.1 பின்னணி

ஈசிஎல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (நிறுவனம்/ ECLF), முதன்மை வழிகாட்டுதல் எண் RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD).008/03.10.119/2016- 17 ரிசர்வ் வங்கியால் செப்டம்பர் 01, 2016 தேதியிடப்பட்டு அமைப்பு ரீதியாக முக்கியமாக டெபாசிட் எடுக்காத நிறுவனங்களுக்கும், டெபாசிட் பெறும் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கும் இந்தியாவின் ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்டது மற்றும் அதனை தொடர்ந்து RBI முதன்மை வழிகாட்டுதல் - (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) 2023 ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா வழிகாட்டுதல்கள், 2023 அக்டோபர் 19 தேதியிடப்பட்டு அவ்வப்போது திருத்தத்திற்குட்படக் கூடியது, இது நடுத்தர வங்கி-அல்லாத ஃபைனான்ஸியல் நிறுவனங்கள் வாடிக்கையாளருடன் நியாயமான உறவு மற்றும் கையாளவதில் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை பூர்த்தி செய்யும் தேவைக்காக நியாயமான நடைமுறை வழிகாட்டுதல் கொள்கையினை நடைமுறைப்படுத்தும் விதமாக வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

1.2 நோக்கம்

நடத்தை விதிகள் பின்வரும் குறிக்கோளுடன் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்.
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய சிறந்த புரிதல் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது.
- வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்

1.3 நோக்கம்

நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து வகை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடுகள் (FPC) பொருந்தும். இவை பின்வருபவற்றை உள்ளடக்கும் வகையில் மட்டுமல்லாமல் உருவாக்கப்பட்டுள்ளன:

- கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்
- கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/கட்டுப்பாடுகள்
- கடன் வழங்கல், விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் உள்ள கட்டணங்கள் உட்பட
- NBFC விதிக்கும் அதிக வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்
- நிறுவனம் வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டி பற்றிய புகார்
- பொது ஒதுக்கீடுகள்
- புகார் குறைதீர்ப்பு முறை

2. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்

(a) கடன்/கடன் வசதிகள் தொடர்பான அனைத்து தகவல்களும் அதனுடன் தொடர்புடைய கடன் ஆவணம்(ஆவணங்களில்) அல்லது பிற நிலைகளில் (கால அட்டவணை, முன்னோட்டம் மற்றும் பல.) கிடைக்கப்பெற செய்யப்படும் கடன் விண்ணப்ப படிவமானது முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களையும் குறிக்கும்.

(b) வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ள கூடிய மொழியில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் கடன் தொடர்பான அனைத்து தகவல்கள், கடன் ஆவணங்கள், நினைவூட்டல் அறிக்கைகள் மற்றும் பலவற்றை பெறுவதற்கான விருப்பத்தேர்வினை கொண்டுள்ளனர். இந்த நோக்கத்திற்காக,

வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் பொருத்தமான விருப்பத்தைத் தேர்ந்தெடுப்பதன் மூலம் அவரது/தங்களது/அவர்களின் விருப்பத்தை குறிப்பிட வேண்டும்.

(c) கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை அடங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரவரிசைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்

(d) பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவங்களின் ரசீது முறையாக ஒப்புகை வழங்கப்பட்டிருக்க வேண்டும். விண்ணப்பதாரர்கள் இது தொடர்பாக ஒப்புகை அளிக்க வலியுறுத்த வேண்டும்.

(e) கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலையை அறிய விண்ணப்பதாரர் அதன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தில் நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய தோராயமான காலக்கெடுவையும் ஒப்புகை குறிப்பிட வேண்டும்.

3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/கட்டுப்பாடுகள்

a) நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் செயல்முறை மற்றும் கொள்கைகளுக்கிணங்கி கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும். கடன் விண்ணப்பத்திற்கு வழங்கப்பட்ட ஒப்புகை ரசீதில் கடன் வழங்குவதற்கான விண்ணப்பத்தை பரிசீலப்பதற்கான கால எல்லைக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்கபடுவதற்கான முடிவு (ஏற்கப்பட்டது/நிராகரிக்கப்பட்டது) தெரிவிக்கப்படும்.

b) கடன் வழங்குவதற்கு அனுமதி அளிக்கப்படும் நிலையில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையளவு, வருடாந்திர வட்டி வீதம், தவணை தவறுதல் வட்டி வீதம் மற்றும் பிற முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளை வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதி கடிதம் அல்லது கடன் விண்ணப்பத்தில் தொடர்புகொள்வதற்காக வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுத்த மொழியில் தகவல் தெரிவிக்கும். கடன் ஒப்பந்தம், அனுமதிக் கடிதம் போன்றவற்றில், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தியதற்காக நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் போன்றவை தடிமனான எடுப்பான எழுத்துக்களால் குறிப்பிடப்படும். அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளின் ஒப்புதல் நிறுவனத்தால் தக்க வைக்கப்படும்.

c) நிறுவனமானது வாடிக்கையாளருடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, கட்டண விவரங்களுடன் பொருந்தும் வருடாந்திர வட்டி வீதம், விண்ணப்ப வழிமுறை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் ஆகிய்வற்றை குறிப்பிட்டு ஒப்பந்தம் எழுதிக்கொள்ளும். ஒப்பந்தத்துடன் திருப்பி செலுத்த வேண்டிய கால அட்டவணை(கள்) மற்றும் ஒப்பந்தத்தின் பிற்சேர்க்கை(கள்) போன்றவற்றின் ஒரு நகல் வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுத்த மொழியில் வழங்கப்படும்

4. கடன் வழங்கல், விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் உள்ள கட்டணங்கள் உட்பட

a) கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள், கணக்கில் குறிப்பிட்ட மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தனித்தனியாகத் தெரிவிக்கப்படும், மற்ற விஷயங்கள் நிறுவனத்தின் பதிவு அலுவலகம் / கார்ப்பரேட் அலுவலகம் அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது நிறுவனம் முடிவு செய்தால் அச்சிடப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக கிடைக்கும் வகையில் செய்யப்படும்.

b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் உடனுக்குடன் அமல்படுத்தப்படும். இந்த விளைவிற்கான சாத்தியமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்

c) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் திரும்பப்பெறுவதற்கான / தொகை செலுத்துவதை அல்லது செயல்திறனை வேகப்படுத்துவதற்கான முடிவு நிறுவனத்த்துடன் வாடிக்கையாளர் செய்து கொண்ட கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளுக்கு இணங்கியே மேற்கொள்ளப்படும்.

d) கடனை முழுமையாக மற்றும் இறுதி தொகை செலுத்துதல் வரை முடித்த பின்னரே கடன்கள் தொடர்புடைய அனைத்து பிணைகளும் விடுவிக்கப்படும், இது எந்தவொரு நியாயமான அல்லது ஒப்பந்த உரிமையோ அல்லது உரிமையோ அல்லது கடன் வாங்குவோருக்கு எதிரான கடன் ஆவணங்களின் கீழ் நிறுவனம் அல்லது வேறு எந்த நபரும் வைத்திருக்கக்கூடிய உரிமைக்கு உட்பட்டது. அத்தகைய எதிரீட்டு உரிமையினை பயன்படுத்த நேர்ந்தால், கடன் பெற்றவருக்கு அதனை குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும், மீதமிருக்கும் உரிமைகள் மற்றும் விவரங்கள் பிற நிலுவைத் தொகைகளுடன் கடன்களை முழுமையாகவும் முடிவாகவும் செலுத்தும் பட்சத்தில், கடன் வாங்கியவர்/வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 1 மாதத்திற்குள் “நிலுவைத் தொகை எதுவுமில்லை” என்ற சான்றிதழ் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

e) அனைத்து அறிவிப்புகளும், கடன் தொடர்பான கடிதங்கள் கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுத்த மொழியில் வழங்கப்படும்.

5. விண்ணப்பதாரர் (IES)

மாற்றுத்திறனாளியாக உடல் ரீதியான / பார்வை சவால்களை கொண்டவர்களுக்கு கடன் வசதியினை நீட்டிப்பது உட்பட தயாரிப்புகள் மீது எந்தவித கூடுதல் சலுகையும் வழங்கி நிறுவனத்தால் பாகுபாடு காட்டப்படாது. பிற விண்ணப்பதாரர்கள் போன்றே அவர்களும் கருத்தில் கொள்ளப்படுவர் மற்றும் நிறுவனத்தின் கொள்கை மற்றும் கடன் செயல்முறையின்படி அவர்களின் விண்ணப்பங்கள் சிறப்பு கவனம் செலுத்தி செயல்படுத்தப்படும். மாற்றுதிறனாளிகளாக உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு சாத்தியமான அனைத்து வகையான உதவிகளும் கடன் வகையினை தேர்ந்தெடுக்க, பெற மற்றும் கடன் தகவல்களை புரிந்து கொள்வதற்கான உதவிகள் வழங்கப்படும்.

6. பொது ஒதுக்கீடுகள்

a) கடன் விண்ணப்பத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களை தவிர்த்து கடன் பெற்றவர்களின் பிற விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது அல்லது கடன் வாங்குபவர் நிறுவனத்திற்கு தெரியப்படுத்தவேண்டிய அறிவிப்பினை தெரியப்படுத்தமல்,முன் கூட்டியே தெரிவிக்காமல், புதிய தகவலாக இருக்கும் நிலையில் தலையிடக்கூடும்.

b) கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்காக கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கோரிக்கை கிடைத்தால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை கிடைத்த தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கிணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும். கடனை மீட்டெடுக்கும் செயல்பாட்டில், நிறுவனமானது தொடர்ச்சியாக கடன் பெற்றவரை தகாத நேரத்தில் தொடர்பு கொள்ளுதல், கடனை திரும்பப் பெறும் பொருட்டு ஆட்களை விட்டு மிரட்டுதல், தொந்தரவு செய்தல் போன்றவற்றை மேற்கொள்ளாது மற்றும் சட்ட வரையறைக்குள் செயல்பட்டு தகுந்த நடவடிக்கைகளை மட்டுமே மேற்கொள்ளும். கடன் வாங்குபவர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள தங்கள் அனைத்து பணியாளர்களும் போதுமான பயிற்சி பெறுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

7. நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிக வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

a) நிதி சார்ந்த செலவு, லாபம் மற்றும் வருநிலை இழப்பு ப்ரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் கொண்டு கடன்கள் மற்றும் முன் பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் ஆகியவற்றில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிப்பதற்கான வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக் கொண்டுள்ளது. வட்டி விகிதம் மற்றும் வருநிலை இழப்புத் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன்தாரர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான உள்ளார்ந்த காரணங்கள் ஆகியவை கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகிதம் அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும். இது தொடர்பாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை குறித்து நியாயமான நடைமுறைகள் கோட்பாட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்கள் பார்வையில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் வருநிலை இழப்புகளைத் தரப்படுத்துதலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது வெளியிடப்படும் தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

c) கடன் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை கடன் வாங்குபவர் முறையாக புரிந்துகொள்வதற்கேற்ப, வழங்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்கும்.

d) சில்லறை நிதி தயாரிப்புகளுக்கு, தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மாறும் வட்டி விகித டெர்ம் கடன்களுக்கும் முன்கூட்டியே செலுத்தி முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள்/ முன் பணம் செலுத்துவதற்கு அபராதங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.

8.பொறுப்பான கடன் வழங்கல்-தனிப்பட்ட கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/ செட்டில்மெண்ட் பொறுத்து அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

➢ கடன் வாங்குபவர்கள் எதிர்கொள்ளும் பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பதற்கும், அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதற்கும் பொறுப்பான கடனளிப்பு நடத்தையை ஊக்குவிப்பதற்கும் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் வழங்கப்படுகின்றன:

- ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிக்க வேண்டும்
- கடன் கணக்கின் முழுவதாக திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில் செய்த 30 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் நீக்கிவிடும்.
- கடன் வழங்கப்பட்ட வங்கி / கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கக்கூடிய ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகதிலிருந்தோ கடன் வாங்குபவருக்கு அசல் அசையும் \/ அசையாத சொத்து ஆவணங்களை திரும்ப பெறுவதற்கான விருப்பம் வழங்கப்படும்.

➢ அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

- முழுவதாக கடனைத் திருப்பிச் செலுத்திய/ கடனைத் முடித்த 30 நாட்களுக்குப் பிறகு அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் வாங்கியவருக்கு ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000/- வீதம் கடன் வாங்குபவருக்கு ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம் இழப்பீடாக வழங்கும்.
- அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு / சேதம் ஏற்பட்டால், ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற உதவும் மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும்.

9. புகார் குறைதீர்ப்பு முறை

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடுகளை நடைமுறைப்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும். கடன் பெற்றவர்க: / வாடிக்கையாளர்களிடம் எந்தவித தடை மற்றும் சிக்கல் இல்லாமல் நல்லுறவினை பின்பற்றுவதை உறுதி செய்வதற்கான அனைத்து முயற்சிகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும். கடன் பெற்றவர் / வாடிக்கையாளரல் ஏதேனும் புகார் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு கொண்டுவரும்பட்சத்தில் விரைந்து உடனடியாக நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

வெளி நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்பட்டுள்ள முகமைகள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள் உட்பட, நிறுவனத்தின் செயற்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகள் / புகார்கள் அவர்களின் கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்பட்டு விசாரிக்கப்பட்டு பின்னர் தீர்க்கப்படும்.

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாட்டுனான இணக்கத்தன்மை மற்றும் புகார் குறை தீர்ப்பு முறைகள் மீது பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள மேலாண்மையினை அவ்வப்போது மீளாய்வு செய்து ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையினை இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு (அல்லது இதில் ஒரு குழு) முறையான கால இடைவெளிகளில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

புகார் குறை தீர்ப்பு அலுவலரை ("GRO") தொடர்பு கொள்வதற்கான தகவல்கள் மற்றும் RBI அலுவலகத்தை தொடர்பு கொள்வதற்கான தகவல்களை நிறுவனம் வணிகம் மேற்கொள்ளும் அனைத்து கிளைகள் / இடங்களில் பார்வைக்கு வைக்க வேண்டும்.

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களின் கேள்வி / குறைகள் / புகார்கள் போன்றவற்றைத் தீர்ப்பதற்கு பின்வரும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையினை வழங்கியுள்ளது:

நிலை - 1	a) கடன் பெறுபவர்கள் நேரடியாக கிளை மேலாளரை அணுகி, கிளையில் பராமரிக்கப்படும் இணக்கப் பதிவேட்டில் தங்களுடைய புகார்/குறையை உள்ளிடலாம். b) புகார் அளிக்க விரும்பும் கடன் பெறுபவர்களுக்கு சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர் / தொடர்பு மேலாளர் வழிகாட்டுவார். c) கடன் வாங்குபவர் பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் புகார்கள் / குறைகளை பதிவு செய்யலாம் - இமெயில் அனுப்பவேண்டிய முகவரி: assistance@eclf.com கட்டணமில்லா அழைப்பு எண்: 1-800-1026372-திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (காலை 10 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை)
நிலை - 2 குறை தீர்க்கும் அதிகாரி	பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர்கள் பின்வரும் முகவரியில் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்:- **திருமதி சங்கீதா முகர்ஜி, குறை தீர்ப்பு அதிகாரி** தரை தளம், டவர் 3, விங் 'B', கோஹினூர் சிட்டி மால், கோஹினூர் சிட்டி, கிரோல் சாலை, குர்லா (மேற்கு), மும்பை - 400070 தொலைபேசி எண். +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm) இமெயில் ஐடி: grievances@eclf.com
	குறை தீர்க்கும் அலுவலர் கடனாளி/விண்ணப்பதாரருக்கு முடிந்தவரை விரைவாக அவர்களின் கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளுக்கு தீர்வு / பதிலை வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும்.

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

நிலை – 3	ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், அல்லது / மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் / புகார்தாரர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் https://cms என்ற முகவரியில் மேல்முறையீடு செய்யலாம். rbi.org.in/ ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின்படி Ref:CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 தேதியிட்ட நவம்பர் 12, 2021. ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், அல்லது / மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் / புகார்தாரர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் https://cms

புகார் குறைதீர்ப்பு வழிமுறையுடன் இணங்க வேண்டியவை:

a) மேற்கூறிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக நிறுவனத்தின் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் கிளைகள் / இடங்களுக்கு வெளியேயும் காட்சிப்படுத்தப்படும், மேலும் இது போன்ற நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளிடம் அவர்களின் குறிப்பிற்காக கிடைக்கச் செய்யப்படும்.

b) சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர் / தொடர்பு மேலாளரால் ஏதேனும் புகார் / குறைகள் பெறப்பட்டால், புகார் பெறப்பட்டதிலிருந்து 2 நாட்களுக்குள் புகார்/குறைகள் மீது வாடிக்கையாளர் சேவை குழு மற்றும் குறை தீர்க்கும் அலுவலர் விரைவாகத் தீர்வு காண்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

c) புகார்/குறைபாடுகள் மீது தீர்வினை பெறும் பொருட்டு புகார்/குறைபாடுகள் தொடர்பான அனைத்து தேவையான விவரங்களை வாடிக்கையாளர் சேவை குழு மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு வழங்குவது சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்/தொடர்பு மேலாளரின் பொறுப்பாகும்.

10. கொள்கையின் மதிப்பாய்வு

எந்தவொரு ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்டரீதியான தேவையின்படி நியாயமான நடைமுறை கோர்பாடுகள் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும், மேலும் இது நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்படும்.

பிற்சேர்க்கை - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் (Ombudsman) திட்டம், 2021

முக்கிய அம்சங்கள்

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பு திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலில் இருந்து வருகிறது. திட்டமானது ரிசர்வ் வங்கியின் தீர்ப்பாய வழிமுறையினை பொதுவானதாக உருவாக்குவதன் மூலம் 'ஒரே தேசம் ஒரே தீர்ப்பாயம்' அணுகுமுறையினை ஏற்கிறது.

இது தற்போதுள்ள மூன்று தீர்ப்பாய திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது, அதாவது, (i) வங்கி தீர்ப்பாய திட்டம், 2006;

(ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான தீர்ப்பாய திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான தீர்ப்பாய திட்டம், 2019.

பொருந்தக்கூடிய தன்மை:

திட்டம் பின்வரும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களை (RE) உள்ளடக்கியது:

i. அனைத்து வணிக வங்கிகள், பிராந்திய கிராமப்புற வங்கிகள், திட்டமிடப்பட்ட முதன்மை (நகர்ப்புற) கூட்டுறவு வங்கிகள் மற்றும் முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலை தேதியின்படி 50 கோடி மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட ரூபாய் அளவைக் கொண்டுள்ள திட்டமிடப்படாத முதன்மை (நகர்ப்புற) கூட்டுறவு வங்கிகள்;

ii. அனைத்து வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (NBFC) (வீட்டு நிதி நிறுவனங்களைத் தவிர்த்து) அதாவது (a) டெபாசிட் ஏற்க அங்கீகாரம் பெற்றவை; அல்லது (b) முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலைக் குறிப்பின் தேதியைப் போல 100 கோடி மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட சொத்துக்களின் அளவு கொண்ட வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்தைக் கொண்டிருப்பவை; மற்றும்

iii. திட்டத்தின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட அனைத்து கணினி பங்கேற்பாளர்களும்.

திட்டத்தின் கீழ் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடைமுறை:

I. **புகாரின் காரணங்கள்:** ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் எந்தவொரு செயலும்/தவிர்ப்பின் விளைவாக ஏற்படும் சேவை குறைபாட்டினை தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கலாம்.

"அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு நபர் (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்) குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டவரை குறிக்கும்.

II. **பின்வருபவை இல்லாத பட்சத்தில் இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் வராது:**

a) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், தொடர்புடைய ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வ
புகார் ஒன்றை அளித்துள்ளார் மற்றும்

i. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தால், மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை என்றால்; மற்றும்

ii. புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் வழங்கப்படும் புகார்கள்.

b) ஏற்கனவே நடவடிக்கையில் உள்ள காரணத்தைப் பற்றி அல்லாத புகார்கள்:

i. குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டவையா இல்லையா என்பதை பொறுத்தது;

ii. ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் குழு அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளவை; அல்லது, ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த குழு அல்லது அதிகார அமைப்பு, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டவை அல்லது கையாளப்பட்டவை.

c) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல;
d) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு, வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எதிராக புகார் செய்யப்பட்டவை;
e) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குவார்;
f) வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

III. **இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரை பராமரிக்காமல் இருப்பதற்கான காரணங்கள், பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கலாம்:**

a) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
b) வெளி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தம் தொடர்பாக விற்பனையாளருக்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கும் இடையேயான தகராறு;
c) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத புகார்கள்;
d) ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் சர்ச்சை; e) சேவை ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லை;
g) ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான தகராறு; மற்றும்
h) ஒழுங்குப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் பணியாளர்-பணி வழங்கியவர் உறவு சம்பந்தப்பட்ட சர்ச்சை.

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை:

NBFC-க்கு எழுத்துப்பூர்வ புகார்	**30 நாட்களுக்கு பிறகு**	**புகார் NBFC ஆல் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தியடையவில்லை அல்லது NBFC-யிடம் இருந்து எந்தவிதபதிலும் கிடைக்கப்பெறவில்லை எனில்**	**வாடிக்கையாளர் வேறு எந்த தீர்ப்பு குழுவினையும் அணுகவில்லை என்றால்**	**ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், அல்லது / மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் / புகார்தாரர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் https://cms என்ற முகவரியில் மேல்முறையீடு செய்யலாம். rbi.org.in/ ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின்படி Ref. CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 தேதியிட்ட நவம்பர் 12, 2021.**

மேல்முறையீட்டு ஆணையத்திடம் மேல்முறையீடு:

- குறை தீர்ப்பாய அலுவலகம் வழங்கிய புகாரின் தீர்ப்பால் அல்லது நிராகரிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் (CEPD) நிர்வாக இயக்குனரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீடு செய்பவர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

புகார்களின் தீர்வு:

- குறை தீர்ப்பாயத்தின் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் பொதுவாக சுருக்கமாக இருக்கும்.
- வசதி, சமரசம் அல்லது நடுவர் பேச்சுவார்த்தை மூலம் தீர்வுகளை ஊக்குவிக்கிறது. தீர்மானம் எட்டப்படவில்லை என்றால் தீர்ப்பு/ஆணை வழங்கலாம்

குறிப்பு:

- இது ஓர் மாற்று தீர்வு செயல்முறையாக உள்ளது.
- நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் தீர்ப்பு குழு அல்லது அதிகாரத்தை அணுகுவதற்கு புகார்தாரருக்கு முழு சுதந்திரம் உள்ளது.

திட்டத்தின் விரிவான நகலுக்கு https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ஐப் பார்க்கவும்

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்

திருமதி சங்கீதா முகர்ஜி

ECL ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

டவர் 3, விங் 'B', கோஹினூர் சிட்டி, கிரோல் சாலை, குர்லா (டபிள்யூ), மும்பை- 400070

தொலைபேசி எண். +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm)

இமெயில் ஐடி: grievances@eclf.com