ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

તથા

લોકપાલ સ્કીમ

ઈ સી એલ ફાયનાન્સ લિમિટેડ

CIN: U65990MH2005PLC154854

રજી. ઓફિસ: ટાવર 3, ‘B’ વિંગ, કોહિનૂર સીટી મોલ, કોહિનૂર સીટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ – 400 070

વેબસાઈટ: https://eclfinance.edelweissfin.com/

છેલ્લી સમીક્ષા 24 જાન્યુઆરી, 2024 ના રોજ કરવામાં આવી હતી

આ એક ગોપનીય દસ્તાવેજ છે. અનધિકૃત ઍક્સેસ, નકલ અને પ્રતિકૃતિ પ્રતિબંધિત છે.

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

વિષય

1. પરિચય 3

1.1 પૃષ્ઠભૂમિ 3

1.2 હેતુ 3

1.3 અવકાશ 3

2. લૉન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા 3

3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો 4

4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ 4

5. વિકલાંગતા(ઓ) ધરાવતા અરજદાર 5

6. સામાન્ય જોગવાઈ 5

7. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધારાના વ્યાજનું નિયમન 6

8. જવાબદાર ધિરાણ આચરણ-વ્યક્તિગત લોનની પુન:ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજ રીલીઝ કરવા 6

9. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ 6

10. નીતિની સમીક્ષા 8

એનેક્ષર – સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021 9

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

1. પરિચય

1.1 પૃષ્ઠભૂમિ

ઈસીએલ ફાયનાન્સ લિમિટેડ (કંપની/ECLF), ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે તારીખ 01 સપ્ટેમ્બર, 2016 ના રોજ જારી કરવામાં આવેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન નંબર RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016- 17 અને ત્યારબાદ મધ્યમ સ્તરની નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે તારીખ 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન- બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- સ્કેલ આધારિત નિયમન), સમયાંતરે સુધારવામાં આવેલ નિર્દેશ, 2023 ના અનુસંધાનમાં, ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ સંબંધ અને પારદર્શક વ્યવહારોને લગતી આવશ્યકતાઓને પરિપૂર્ણ કરવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પોલિસી ઘડી છે.

1.2 હેતુ

કોડને આ ઉદ્દેશ્ય માટે વિકસાવવામાં આવેલ છે:

•તેના તમામ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા..
• વધુ સારી પારદર્શિતા થકી ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણ અને જાણકાર નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવે છે.
• ગ્રાહકનો વિશ્વાસ કેળવવો

1.3 અવકાશ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની તમામ શ્રેણીઓ પર લાગુ થશે. તેને નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેવા માટે ઘડવામાં આવ્યું છે પરંતુ મર્યાદિત નથી:

• લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા
• લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
• નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ
• NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન
• કંપની દ્વારા ચાર્જ કરવામાં આવેલ અતિશય વ્યાજ અંગે ફરિયાદ
• સામાન્ય જોગવાઈઓ
• ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

2. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમનું પ્રોસેસિંગ

(a) લોન/લોન સુવિધાને લગતી તમામ સંબંધિત માહિતી સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ(ઓ)માં અથવા અન્ય મોડ્સ (ટર્મ શીટ, ટીઝર, વગેરે) દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. લોનના અરજી ફોર્મ માં સંપૂર્ણ ભરેલ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો પણ સૂચવવામાં આવશે.

(b) ક્લાયન્ટ પાસે લોન સંબંધિત તમામ પત્રવ્યવહાર, લોન દસ્તાવેજો, રિકોલ નોટિસ વગેરે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ક્લાયન્ટને સમજાય તેવી ભાષામાં મેળવવાના વિકલ્પ રહેશે. આ માટે,

ગ્રાહકે લોન અરજી ફોર્મમાં યોગ્ય વિકલ્પ પસંદ કરીને તેની/તેણીની પસંદગી દર્શાવવાની રહેશે.

(c) લોન માટેના અરજી ફોર્મમાં ચાર્જ કરવામાં આવનાર વ્યાજનો દર અને વિવિધ શ્રેણીના ઋણ લેનારની પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક દર્શાવવામાં આવશે. કંપનીની વેબસાઈટ પર વ્યાજના દર અને જોખમોના વધઘટ માટેનો અભિગમ પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

(d) સંપૂર્ણ ભરેલ અરજી ફોર્મની રસીદ પ્રાપ્તિ થવી જોઈએ. અરજદારોએ આ સંદર્ભે સ્વીકૃતિ રસીદ લેવાનો આગ્રહ રાખવો જરૂરી છે

(e) સ્વીકૃતિ રસીદમાં એ અંદાજિત સમયમર્યાદા પણ દર્શાવવી જોઈએ કે જે સમયમર્યાદામાં અરજદાર લોન અરજીની સ્થિતિની ખાતરી કરવા માટે કંપનીની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસમાં સંપર્ક કરી શકે.

3. લૉન મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો

a) લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા અને નીતિઓ અનુસાર કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને લોન અરજીની સ્વીકૃતિમાં દર્શાવેલ લોન અરજીના મૂલ્યાંકન માટેના સમયગાળાની અંદર ક્રેડિટ મૂલ્યાંકનના પરિણામ (મંજૂરી/અસ્વીકાર) અંગે લોન અરજીમાં તેણે/તેણીએ પસંદ કરેલી ભાષામાં સલાહ આપવામાં આવશે.

b) લોન મંજૂર થવા પર, કંપનીએ પત્ર વ્યવહાર વગેરે માટે, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, ડિફોલ્ટ વ્યાજ દર અને અન્ય મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ક્લાયન્ટને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે અરજી ફોર્મમાં ક્લાયન્ટ દ્વારા પસંદ કરેલી ભાષામાં જણાવવાની રહેશે. કંપની દ્વારા વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વગેરેનો ઉલ્લેખ લોન કરાર, મંજૂરી પત્ર વગેરેમાં બોલ્ડમાં કરવામાં આવશે. આવા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા જાળવી રાખવાની રહેશે.

c) કંપનીએ ક્લાયન્ટ સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દર, તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સહિતનો કરાર કરવાનો રહેશે. ઉક્ત કરારની નકલ તેના સમયપત્રક અને કરારના એનેક્ષર સહિત ક્લાયન્ટને તેમના દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી ભાષામાં આપવામાં આવશે.

a) ચોક્કસ ખાતાને લગતા ચાર્જીસના કિસ્સામાં, વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરેમાં ફેરફાર અને નિયમો અને શરતોમાં થનારા કોઈપણ ફેરફારો અંગે ઋણ લેનારાઓને વ્યક્તિગત રીતે જાણ કરવામાં આવશે, અને અન્ય કિસ્સામાં, તે ફેરફારો અંગેની માહિતી કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ / કોર્પોરેટ ઓફિસ અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે અથવા કંપનીના નિર્ણય અનુસાર પ્રિન્ટ મીડિયા દ્વારા પ્રસારિત કરવામાં આવશે.

b) વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે લાગુ થશે. તે અંગેની યોગ્ય શરત લોન કરારમાં દાખલ કરવામાં આવશે.

c) કરાર હેઠળ રિકોલ / ચૂકવણીને વેગ આપવાનો અથવા પરફોર્મન્સનો નિર્ણય કંપની સાથે ઋણ લેનાર દ્વારા અમલમાં મૂકવામાં આવેલા લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતો અનુસાર રહેશે.

d) લોનને લગતી તમામ સિક્યોરિટીઝ લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની પ્રાપ્તિ પર, કંપની અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ પાસે લોન દસ્તાવેજો હેઠળ ઋણ લેનાર સામે હોઈ શકે એવા કોઈપણ કાયદેસર અથવા કરારના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અથવા સેટ-ઓફના અધિકારને આધિન રહીને મુક્ત કરવામાં આવશે. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તો, ઋણ લેનારને આ અંગેની નોટિસ, બાકી દાવાઓ અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો અને શરતો, જે હેઠળ કંપની દ્વારા સિક્યોરિટીઝને રાખવાનો કે સેટ ઓફ/સિક્યોરિટીઝને સેલ કરવાનો અધિકાર અથવા સિક્યોરિટીઝને ટ્રાન્સફર કે વેચાણ કરવાનો અધિકાર હોય, સહિત આપવામાં આવશે. અન્ય લેણાં, જો કોઈ હોય તો, સાથે લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની સ્થિતિમાં, કંપની દ્વારા ઋણ લેનાર/ગ્રાહક તરફથી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 1 મહિનાની અંદર "નો આઉટસ્ટેન્ડિંગ ડ્યુ" સર્ટિફિકેટ જારી કરવામાં આવશે.

e) લોનને સંબંધિત તમામ સૂચનાઓ, પત્રવ્યવહાર ગ્રાહક દ્વારા લોન અરજી ફોર્મમાં પસંદ કરવામાં આવેલી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

5. વિકલાંગતા(ઓ) ધરાવતા અરજદાર

કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક / દૃષ્ટિથી વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં. તેઓને અન્ય અરજદારોની સમાન ગણવામાં આવશે અને તેમની અરજી પર કંપનીની ક્રેડિટ પ્રક્રિયા અને નીતિ અનુસાર યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. વિકલાંગતા (ઓ) ધરાવતા અરજદારોને લોનની સુવિધા સમજવા, યોગ્ય ઉત્પાદન પસંદ કરવા અને મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

6. સામાન્ય જોગવાઈઓ

a) કંપનીએ, હેતુઓ સિવાય અને લોનના દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં નિર્દિષ્ટ કરેલ હોય એ સિવાય અથવા નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અને કંપનીના ધ્યાન પર આવેલ હોય, તે સિવાય.લોન લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ.

b) ઋણ લેનાર તરફથી ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્ય, એટલે કે કંપનીને જો કોઈ વાંધો હોય તો તે અંગે વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં કરારની પારદર્શક શરતો મુજબ થશે. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિ જેમ કે લોન લેનારને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે શક્તિનો ઉપયોગ કરવો, વગેરેનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં અને કાયદાની મર્યાદામાં રહીને કાર્ય કરવું જોઈએ. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના તમામ કર્મચારીઓ ઋણ લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત હોય.

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

7. કંપની દ્વારા વસુલવામાં આવેલા વધારાના વ્યાજનું નિયમન

a) નિયામક મંડળે લોન અને એડવાન્સ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જીસ પર વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજના દર નક્કી કરવા માટે, ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર માટેનું મોડલ અપનાવ્યું છે. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને સ્વીકૃત વ્યાજદર સંમતિ પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. આ સંદર્ભમાં લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં રાખવાની છે.

b) વ્યાજના દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થશે, તે અંગે વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત થયેલ માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.

c) વ્યાજનો દર એ વાર્ષિક દર હશે જેથી ઋણ લેનાર ખાતામાં લેવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય..

d) છૂટક ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે, કંપની વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

8. જવાબદારીપૂર્ણ ધિરાણ આચરણ- પર્સનલ લોનની પુનઃ ચુકવણી/પતાવટ પર ચલ/અચલ સંપત્તિ ના દસ્તાવેજની રિલીઝ

➢ ઋણ લેનારાઓને પડતી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે અને ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો રિલીઝ કરવા માટે જવાબદાર ધિરાણ આચરણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે નીચેના નિર્દેશો જારી કરવામાં આવી રહ્યા છે.:

- REs ચલ/અચલ મિલકતના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો જાહેર કરશે
- REs એ લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ શુલ્ક દૂર કરશે.
- ઋણ લેનારને ચલ/અચલ મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો યા તો બેંકિંગ આઉટલેટ/બ્રાંચમાંથી જ્યાં લોન ખાતું સર્વિસ કરવામાં આવેલ હોય અથવા આરઈની અન્ય કોઈ ઑફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી એકત્ર કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

➢ ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:

- લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછીના 30 દિવસ પછી ચલ/અચલ મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો રીલીઝ કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, RE આવા વિલંબ માટેના કારણો ઋણ લેનારાને જણાવશે.
- RE ઋણ લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
- ચલ/અચલ મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજોને નુકશાન/ગુમ થવાના કિસ્સામાં REs ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઋણ લેનારને મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચો ઉઠાવશે.

9. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અમલીકરણની જવાબદારી કંપનીની રહેશે. કંપની ઋણ લેનારાઓ/ગ્રાહકો સાથે તેનો વ્યવહાર સરળ અને મુશ્કેલીમુક્ત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવાના તમામ પ્રયાસો કરશે. ઋણ લેનાર/ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ધ્યાન પર લાવવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદનો ઝડપી નિકાલ કરવામાં આવશે.

આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાઓ સહિત કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો/ફરિયાદોને સાંભળવામાં આવશે અને તેમના ધ્યાન પર લાવવામાં આવ્યા પછી તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન સાથે સામયિક સમીક્ષાનો એકીકૃત અહેવાલ અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી નિયમિત સમયાંતરે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (અથવા તેની સમિતિ)ને સબમિટ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("GRO") અને આરબીઆઇ અધિકારી (જો ફરિયાદ/વિવાદ એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે તો, જેમનો સંપર્ક કરી શકાય), ના સંપર્કની વિગતો કંપની જ્યાં કાર્યરત હોય તે તમામ શાખાઓ/સ્થળે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

કંપનીએ તેના ગ્રાહકોની કોઈપણ ક્વેરી/ફરિયાદ/ફરિયાદોને ઉકેલવા માટે નીચેની ફરિયાદ નિવારણ એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ પ્રદાન કરેલ છે:

લેવલ - 1	a) ઋણ લેનારાઓ ડાયરેક્ટ બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે અને બ્રાન્ચમાં જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં તેમની ફરિયાદ/ સમસ્યા દાખલ કરી શકે છે. b) સંબંધિત કર્મચારી/રિલેશનશિપ મેનેજર ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા ઋણ લેનારને માર્ગદર્શન આપશે. - c) ઋણ લેનાર નીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા પણ ફરિયાદો / સમસ્યા નોંધાવી શકે છે – ઈમેઈલ: assistance@eclf.com ટોલ ફ્રી: 1-800-1026372-સોમવાર – શુક્રવાર (10 a.m. થી 5 p.m.)
લેવલ-2 ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	જો ગ્રાહક તેમને મળેલ પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તેઓ નીચેના સરનામે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે :- **કુ. સંગીતા મુખર્જી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી** ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, ટાવર 3, વિંગ B, કોહિનૂર સીટી મોલ, કોહિનૂર સીટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ – 400070 ટેલિ નં. +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm) ઈમેઈલ આઈડી: grievances@eclf.com
	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ઉધાર લેનાર/અરજદારને શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રાપ્ત પ્રશ્નો/ફરિયાદો/સમસ્યાના નિરાકરણ/પ્રતિભાવ આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

લેવલ – 3	જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, અથવા/અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક/ફરિયાદ કરનાર ઓમ્બડ્સમેન, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાને https://cms પર અપીલ કરી શકે છે. RBI ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમના સંદર્ભમાં rbi.org.in/ મુજબ. CEPD. પીઆરડી. નંબર S873/13.01.001/2021-22 તારીખ 12 નવેમ્બર 2021.

નિવારણની પ્રક્રિયા સાથે પાલન કરવાના મુદ્દાઓ:

a) ઉપરોક્ત માહિતી ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીનો વ્યવસાય જ્યાંથી કાર્યરત હોય તે શાખાઓ/સ્થળોની બહાર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને સંદર્ભ હેતુ માટે આવા નિયુક્ત અધિકારીઓને પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

b) સંબંધિત કર્મચારી/રિલેશનશિપ મેનેજરને કોઈ ફરિયાદ/કમ્પ્લેન્ટ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, તેમના દ્વારા ફરિયાદ/કમ્પ્લેન્ટના ઝડપી નિરાકરણની ખાતરી કરવા માટે ફરિયાદ મળ્યાના 2 દિવસની અંદર ગ્રાહક સેવા ટીમ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને તેની જાણ કરવામાં આવશે.

c) ફરિયાદના નિરાકરણ માટે ગ્રાહક સેવા ટીમ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ સંબંધિત જરૂરી વિગતો પ્રદાન કરવાની જવાબદારી સંબંધિત કર્મચારી/રિલેશનશિપ મેનેજરની રહેશે.

10. નીતિની સમીક્ષા

FPC કોઈપણ નિયમનકારી અથવા વૈધાનિક જરૂરિયાતો અનુસાર સામયિક સમીક્ષાને આધીન રહેશે અને કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે.

મુખ્ય વિશેષતાઓ

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 12 નવેમ્બર, 2021 થી અમલમાં છે. આ યોજનામાં -

RBI ઓમ્બડ્સમેન મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને "વન નેશન વન ઓમ્બડ્સમેન" નો અભિગમ.

તે આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેંકિંગ લોકપાલ સ્કીમ, 2006;

(ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

અરજીપાત્રતા:

આ યોજના નીચેની નિયમનકારી સંસ્થાઓ (RE) ને આવરી લે છે:

i. તમામ વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, શિડ્યુલ્ડ પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને નોન-શિડ્યુલ્ડ પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો જેમાં પાછલા નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ કરાયેલ બેલેન્સ શીટની તારીખ મુજબ રૂપિયા 50 કરોડ અને તેથી વધુની થાપણો હોય;

ii. તમામ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFC) (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ સિવાય) જે (a) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે; અથવા (b) પાછલા નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ કરેલ બેલેન્સ શીટની તારીખ મુજબ રૂ. 100 કરોડ અને તેથી વધુની અસ્કયામતોના કદ સાથે ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવે છે; અને

iii. યોજના હેઠળ વ્યાખ્યાયિત થયેલ તમામ સિસ્ટમ સહભાગીઓ.

આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

I. **ફરિયાદના આધાર:** નિયમનકારી એન્ટિટીના કોઈપણ કાર્ય/ચૂકના કારણે થનાર સેવામાં ખામી માટે વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

“અધિકૃત પ્રતિનિધિ એટલે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (જ્યાં સુધી એડ્વોકેટ પોતે પીડિત વ્યક્તિ ન હોય) ને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં નીમવામાં અને અધિકૃત કરવામાં આવે છે.

II. **સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ ન હોવી જોઈએ, જ્યાં સુધી:**

a) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરેલ હોય અને

i. રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલ હોય, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય; અને

ii. ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવેલ હોય અથવા, ફરિયાદ કર્યા તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ પ્રત્યુત્તર ન મળેલ હોય.

b) ફરિયાદ નીચેની એક્શનના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ન હોવી જોઈએ જે પહેલાથી:

i. લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા પતાવટ અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવેલ હોય, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદીઓની સાથે, અથવા એક કે તેથી વધુ સંબંધિત પક્ષો તરફથી મળેલ હોય;

ii. કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા પતાવટ અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવેલ હોય, પછી ભલે તે, સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કે તેથી વધુ ફરિયાદીઓની સાથે, અથવા એક કે તેથી વધુ સંબંધિત પક્ષો તરફથી મળેલ હોય;

c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકારની ન હોવી જોઈએ;

d) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવેલ હોય;

e) ફરિયાદીએ યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;

f) ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ સિવાય કે એડ્વોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોયદ્વારા કરવામાં આવેલ હોય.

III. સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના આધારમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે-

a) RE નો કોમર્શિયલ ચુકાદો/કોમર્શિયલ નિર્ણય;

b) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતા વિક્રેતા અને RE વચ્ચેનો વિવાદ;

c) ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી ન હોય;

d) RE ના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;

e) એવા વિવાદ કે જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ અધિકારીના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;

f) સેવા RBI ના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;

g) REs વચ્ચે વિવાદ; અને

h) આર.ઇ.ના કર્મચારી-એમ્પ્લોયરના સંબંધને સંડોવતો વિવાદ.

ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

NBFC ને લેખિત ફરિયાદ

30 દિવસના અંતે →

જો NBFC દ્વારા ફરિયાદને આંશિક કે પૂર્ણપણે નકારવામાં આવેલ હોય અને ગ્રાહક પ્રત્યુત્તરથી અસંતુષ્ટ હોય અથવા NBFC તરફથી કોઈ જવાબ ન મળેલ હોય

જો ગ્રાહકે કોઈ અન્ય ફોરમ નો સંપર્ક ન કરેલ હોય

જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, અથવા/અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક/ફરિયાદ કરનાર ઓમ્બડ્સમેન, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાને https://cms પર અપીલ કરી શકે છે. RBI ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમના સંદર્ભમાં rbi.org.in/ મુજબ. CEPD. પીઆરડી. નંબર S873/13.01.001/2021-22 તારીખ 12 નવેમ્બર 2021.

અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરો:

- ઓમ્બડ્સમેન ઑફિસના ચુકાદા અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી, ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાના અથવા ફરિયાદ નકાર્યા પછીના 30 દિવસની અંદર, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (CEPD), આરબીઆઈ ને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- એપેલેટ ઓથોરિટી, જો સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુની વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

- •લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકારની હોય છે.
- •સુવિધા, સુલેહ અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો ન થાય, તો ચુકાદો/આદેશ આપી શકે છે.

નોંધ:

- •આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે.
- •ફરિયાદી કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તાનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

સ્કીમની વિસ્તૃત નકલ માટે https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf નો સંદર્ભ લો.

મુખ્ય નોડલ અધિકારીની વિગતો

કુ. સંગીતા મુખર્જી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ઈ સી એલ ફાયનાન્સ લિમિટેડ

ટાવર 3, વિંગ B, કોહિનૂર સીટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (પ.), મુંબઈ - 400070

ટેલિ. નં.: +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm)

ઈમેઈલ આઈડી.: grievances@eclf.com