



Edelweiss  
Ideas create, values protect

ECL  
Finance Ltd.

# योग्य आचार संहिता व लोकपाल योजना

ईसीएल फायनान्स लिमिटेड

CIN: U65990MH2005PLC154854

नोंदणीकृत कार्यालय: टॉवर 3, विंग 'बी', हिंनूर सिटी  
मॉल, कोहिंनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम),  
मुंबई - 400 070

वेबसाइट:

<https://eclfinance.edelweissfin.com/>

24 जानेवारी 2024 रोजी शेवटचे पुनरावलोकन केले  
हा एक खाजगी दस्तऐवज आहे. अनधिकृत वापर, प्रतिलिपी आणि प्रतिकृती प्रतिबंधित आहे



## विषयसूची

1. परिचय.....	3
1.1 पार्श्वभूमी.....	3
1.2 उद्देश.....	3
1.3 व्याप्ती.....	3
2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	3
3. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती.....	4
4. कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह.....	4
5. अपंग अर्जदार.....	5
6. सामान्य तरतुदी.....	5
7. कंपनीने आकारलेल्या जादा व्याजाचे नियमन.....	6
8. जबाबदार कर्ज आचरण - जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेड / सेटलमेंटवर परत करणे.....	6
9. तक्रार निवारण यंत्रणा.....	6
10. धोरणाचे पुनरावलोकन.....	8
परिशिष्ट - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021.....	9





## 1. परिचय

### 1.1 पार्श्वभूमी

ईसीएल फायनान्स लिमिटेड (कंपनी/ईसीएलएफ), मास्टर डायरेक्शन क्र RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD) च्या अनुषंगाने. 008/03.10.119/2016- 17 दिनांक 01 सप्टेंबर 2016, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने प्रणालीगत महत्त्वाच्या नॉन-डिपॉझिट घेणाऱ्या कंपनी आणि ठेवी घेणाऱ्या गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी जारी केले आणि त्यानंतर आरबीआय मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी- स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 मध्ये वेळोवेळी सुधारित, मध्यम स्तरावरील नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष संबंध आणि पारदर्शक पद्धतीच्या आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी योग्य आचार संहिता धोरण तयार करतात.

### 1.2 उद्देश

कोड या उद्देशाने विकसित केला गेला आहे:

- सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य आचार पद्धती सुनिश्चित करणे.
- अधिक पारदर्शकता जेणे करून ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीवर आधारलेले निर्णय घेण्यास सक्षम करणे.
- ग्राहकांचा विश्वास संपादन करणे

### 1.3 व्याप्ती

फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होईल हे आखले आहे खालील क्षेत्रांचा समाविष्ट करून परंतु फक्त तेवढ्यांकरिता मर्यादित नाही:

- कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
- कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
- कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह
- NBFC द्वारे आकारण्यात येणाऱ्या **अत्यधिक** व्याजाचे नियमन
- कंपनीकडून जास्त व्याज आकारल्याबद्दल तक्रार
- सामान्य तरतुदी
- तक्रार निवारण यंत्रणा

## 2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- (a) कर्ज/कर्ज सुविधेशी संबंधित सर्व माहिती संबंधित कर्ज अर्जामध्ये किंवा इतर पद्धतींद्वारे (टर्म शीट, टीझर इ.) उपलब्ध करून दिली जाईल. कर्ज अर्जामध्ये रीतसर पूर्ण केलेल्या अर्जासह सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे देखील सूचित केली जातील.

- (b) कर्जाशी संबंधित सर्व पत्रव्यवहार, कर्जाची कागदपत्रे, रिकॉल नोटीस इत्यादी स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत प्राप्त करण्याचा पर्याय ग्राहकाला असेल. या साठी, ग्राहकाने योग्य पर्याय निवडून कर्ज अर्जांमध्ये त्याची/तिची/तिची प्राधान्ये दर्शवणे आवश्यक आहे.
- (c) कर्ज अर्जांमध्ये, आकारले जाणारे व्याज दर आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क यांचा समावेश असेल. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल.
- (d) पूर्ण भरलेले अर्ज मिळाल्याची रीतसर पावती असावी. अर्जदारांनी या संदर्भात पोचपावतीसाठी आग्रह धरणे आवश्यक आहे.
- (e) पोचपावतीमध्ये अंदाजे कालावधी देखील सूचित केला पाहिजे ज्यामध्ये अर्जदाराने कर्ज अर्जाची स्थिती तपासण्यासाठी कंपनीशी तिच्या नोंदणीकृत कार्यालयात संपर्क साधावा.

### 3. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- a) कर्ज अर्जांचे मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार आणि धोरणांनुसार केले जाईल. कर्ज अर्जांच्या पोचपावतीमध्ये दर्शवलेल्या कर्ज अर्जांचे मूल्यांकन करण्याच्या कालावधीत, कर्ज अर्जांमध्ये ग्राहकाने त्याच्या / तिच्या / त्याच्या निवडलेल्या भाषेत, क्रेडिट मूल्यांकनाचा (मंजुरी/नकार) निकाला सूचित केला जाईल.
- b) कर्ज मंजूर झाल्यावर, कंपनीने मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, डिफॉल्ट व्याजदर आणि इतर महत्त्वाच्या अटी व शर्ती, ग्राहकाला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, अर्जांमध्ये ग्राहकाने पत्रव्यवहारासाठी निवडलेल्या भाषेत कळवाव्यात. उशिरा परतफेडीसाठी कंपनीकडून आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क, जर असेल तर, कर्ज करार, मंजुरी पत्र इत्यादींमध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जावे. अशा अटी व शर्तीची स्वीकृती कंपनीकडे राखून ठेवली जाईल.
- c) कंपनी ग्राहकासोबत करार करेल ज्यात अटी व शर्ती, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू होणारा वार्षिक व्याज दर, व्याज दर लागू करण्याच्या पद्धती, हे सर्व सूचित केले जाईल. या कराराची एक प्रत सोबत शेड्यूल(स) आणि कराराचे संलग्नक ग्राहकाने निवडलेल्या भाषेत ग्राहकाला प्रदान केले जाईल.

### 4. कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह

- a) अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल, ज्यामध्ये वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ., खात्यातील विशिष्ट बदलांच्या बाबतीत कर्जदारांना वैयक्तिकरित्या सूचित केले जाईल आणि इतरांच्या बाबतीत, ते कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय / कॉर्पोरेट कार्यालय किंवा वेबसाइटवर किंवा कंपनीने तसे ठरवल्यास प्रिंट मीडियाद्वारे प्रसारित केले जाईल.
- b) व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील. यासाठी योग्य अट कर्ज करारामध्ये घातली जाईल.



- c) करारनाम्यांतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / वेग वाढवण्याचा निर्णय कर्जदाराने कंपनीसोबत अंमलात आणलेल्या कर्ज दस्तऐवजांच्या अटी व शर्तीनुसार असेल.
- d) कर्जाशी संबंधित सर्व सिक््युरिटीज कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट झाल्यावर परत केल्या जातील, जर कर्जदारांच्या विरोधात कोणत्याही कायदेशीर किंवा कराराच्या अधिकाराच्या अधीन किंवा धारणाधिकार किंवा सेट ऑफ करण्याचा अधिकार जो कंपनी किंवा इतर कोणत्याही व्यक्तीकडे कर्जाच्या दस्तऐवजांतर्गत असू शकतो तो नसेल तर. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल, उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि सिक््युरिटीज किंवा सिक््युरिटीज विक्रीची रक्कम ठेवण्याचा किंवा सेटऑफ करण्याचा अधिकार किंवा सिक््युरिटीज / सिक््युरिटीज विक्रीची रक्कम हस्तांतरित करण्याचा अधिकारक कंपनीद्वारे ज्या अटीं अंतर्गत वापरला जातो त्या अटींसह सूचना दिली जाईल. इतर देय रकमेसह, जर असेल तर, कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट झाल्यास, कर्जदार/ग्राहकाकडून विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 1 महिन्याच्या आत "कोणतीही थकबाकी नाही" प्रमाणपत्र कंपनीकडून जारी केले जाईल.
- e) कर्जाच्या संदर्भात सर्व सूचना, पत्रव्यवहार ग्राहकाने कर्ज अर्जामध्ये निवडलेल्या भाषेत केला जाईल.

## 5. अपंग अर्जदार

अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिकरित्या दिव्यांग असलेल्या / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने देण्यास कंपनी भेदभाव करणार नाही. त्यांना इतर अर्जदारांच्या बरोबरीने वागवले जाईल आणि त्यांचा अर्ज कंपनीच्या क्रेडिट प्रक्रिया आणि धोरणानुसार गुणवत्तेनुसार हाताळला जाईल. अपंगत्व असलेल्या अर्जदारांना योग्य उत्पादन किंवा कर्ज सुविधा समजून घेणे, निवडणे आणि त्याचा लाभ घेण्यास सक्षम करण्यासाठी त्यांना शक्य ते सर्व सहाय्य प्रदान केले जाईल.

## 6. सामान्य तरतुदी

- a) कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांप्रमाणे किंवा कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही, तोपर्यंत कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त राहिल.
- b) कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही जसे की कर्जदाराला सतत अवेळी त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी शारीरिक दांडगाई करणे आणि कायद्याच्या चौकटीत काम करेल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिचे सर्व कर्मचारी कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

## 7. कंपनीने आकारलेल्या जादा व्याजाचे नियमन

- संचालक मंडळाने कर्ज आणि ऍडव्हान्स, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर ठरवण्यासाठी एक व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे ज्यात निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम करीता प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार केला जातो. व्याजाचा दर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या वर्गवारीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मान्य झालेले व्याज मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल योग्य आचार संहितेत सूचित मार्गदर्शक तत्त्वे लक्षात ठेवली पाहिजेत.
- व्याजाचे दर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती, जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर किती अचूक दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- किरकोळ वित्तपुरवठा उत्पादनांसाठी, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

## 8. जबाबदार कर्ज आचरण - जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेड / सेटलमेंटवर परत करणे

- कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि जंगम/ अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करताना जबाबदार कर्ज आचरणेला प्रोत्साहन देण्यासाठी खालील निर्देश जारी केले जात आहेत:
- REs (आरइज) जंगम/अचल मालमत्तेचे सर्व मूळ दस्तऐवज परत करतील
- REs (आरइज) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत कोणत्याही नोंदणीमधले नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकतील.
- कर्जदाराला जंगम/ अचल मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे एकतर बँकिंग आउटलेट/शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जिथे कर्ज खाते सॅक्टिस केले गेले होते किंवा आरईच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध असतील.
- जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई:
- जंगम/अचल मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे परत करण्यास पूर्ण परतफेड/ सेटलमेंट नंतर 30 दिवसांहून अधिक काळ विलंब झाल्यास, आरई अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवेल.
- RE (आरइ) प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी कर्जदाराला ₹5,000/- दराने भरपाई देईल.
- जंगम/ अचल मालमत्तेच्या मूळ दस्तऐवजांचे नुकसान झाल्यास /हरवल्यास आरइज कर्जदाराला नक्कल /प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करतील आणि संबंधित खर्च स्वतः करतील.

## 9. तक्रार निवारण यंत्रणा

योग्य आचार संहितेची अंमलबजावणी ही कंपनीची जबाबदारी असेल. कंपनी कर्जदार/ग्राहकांसोबतचा व्यवहार सुरळीत आणि त्रासमुक्त होईल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. कर्जदार/ग्राहकाने कंपनीच्या निदर्शनास आणलेली कोणतीही तक्रार त्वरीत हाताळली जाईल.



आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांसह कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद / तक्रारी त्यांच्या लक्षात आणून दिल्यानंतर त्या ऐकल्या जातील व त्यांचे निराकरण केले जाईल.

व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर होणारे योग्य आचार संहितेचे अनुपालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने संचालक मंडळाला (किंवा त्याची समिती) सादर केला जाईल.

तक्रार निवारण अधिकारी ("GRO") आणि RBI यांचे संपर्क तपशील (ज्याशी संपर्क साधला जाऊ शकतो, एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण झाले नाही तर) सर्व शाखांमध्ये/ठिकाणांवर प्रदर्शित केले जातील जेथे कंपनी तिचे व्यवसाय संचालन करते.

कंपनीने आपल्या ग्राहकांच्या कोणत्याही प्रश्न / तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी खालील तक्रार निवारण एस्केलेशन यंत्रणा प्रदान केली आहे:

<b>पातळी - 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) कर्जदार थेट शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात आणि शाखेत ठेवलेल्या तक्रार नोंदणीपुस्तका मध्ये त्यांची/तिची तक्रार नोंदवू शकतात.</li> <li>b) संबंधित कर्मचारी / संबंध व्यवस्थापक तक्रार करू इच्छिणाऱ्या कर्जदारांना मार्गदर्शन करतील.</li> <li>c) कर्जदार खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे देखील तक्रारी नोंदवू शकतो –          यांना ईमेल करा: assistance@eclf.com          टोल फ्री: 1-800-1026372-सोमवार - शुक्रवार (सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5)</li> </ul>
<b>पातळी - 2</b> तक्रार निवारण अधिकारी	<p>ग्राहक मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असल्यास, खालील पत्त्यावर तक्रार निवारण अधिकार्याशी देखील ते संपर्क साधू शकतात:</p> <p><b>श्रीमती संगीता मुखर्जी, तक्रार निवारण अधिकारी</b>  <b>तळमजला, टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070</b></p> <p><b>दूरध्वनी क्रमांक</b> +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm)  <b>ईमेल आयडी:</b> grievances@eclf.com</p> <p>तक्रार निवारण अधिकारी कर्जदार/अर्जदारास प्राप्त झालेल्या शंका/तक्रारींचे निराकरण/प्रतिसाद शक्य तितक्या लवकर देण्याचा प्रयत्न करेल.</p>



पातळी - 3	एका माहेन्याच्या आत तक्रार/तक्रारीचे निवारण न झाल्यास किंवा/आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी न झाल्यास, कर्जदार/ग्राहक/तक्रारदार हे <a 145="" 323="" 345"="" 504="" data-label="Section-Header" href="https://cms येथे लोकपाल, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाकडे अपील करू शकतात. RBI एकात्मिक लोकपाल योजनेबाबत rbi.org.in/नुसार. CEPD. पीआरडी. क्रमांक S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नोव्हेंबर 2021.&lt;/a&gt;&lt;/td&gt;&lt;/tr&gt;&lt;/table&gt;&lt;/div&gt;&lt;div data-bbox="><h3>त्याच्या निवारण प्रक्रियेसह पालन करण्याचे मुद्दे:</h3></a>
-----------	---

- उपरोक्त माहिती ग्राहकांच्या फायद्यासाठी जेथे कंपनीच्या व्यवसायाचा व्यवहार केला जातो त्या शाखा/ठिकाणांबाहेर देखील प्रदर्शित केली जाईल आणि संदर्भ हेतूसाठी अशा नियुक्त अधिकार्यांना देखील उपलब्ध करून दिली जाईल.
- संबंधित कर्मचारी/संबंध व्यवस्थापकाकडे कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारीचे जलद निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी, तक्रार मिळाल्यापासून 2 दिवसांच्या आत त्याने /तिने ती तक्रार ग्राहक सेवा संघ आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांच्याकडे नोंदवली पाहिजे.
- तक्रारीचे निराकरण करण्याकरिता तक्रारींशी संबंधित आवश्यक तपशील ग्राहक सेवा संघ आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांना प्रदान करणे ही संबंधित कर्मचारी/संबंध व्यवस्थापकाची जबाबदारी असेल.

## 10. धोरणाचे पुनरावलोकन

FPC कोणत्याही नियामक किंवा वैधानिक आवश्यकतांनुसार नियतकालिक पुनरावलोकनाच्या अधीन असेल आणि कंपनीच्या मंडळाद्वारे मंजूर केले जाईल.

## परिशिष्ट - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021

### ठळक वैशिष्ट्ये

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून प्रभावी आहे. ही योजना RBI लोकपाल यंत्रणा कार्यक्षेत्र तटस्थ बनवून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोन स्वीकारते.

ही आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते, म्हणजे (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006 (ii) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) लोकपाल डिजिटल व्यवहारांसाठी योजना, 2019

### उपयुक्तता:

या योजनेत खालील नियमन केलेल्या घटकांचा समावेश आहे (RE):

- i. सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि बिगर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका ज्यांच्या ठेवींचा आकार 50 कोटी रुपये आणि त्याहून अधिक आहे, मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार;
- ii. सर्व नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या (NBFC) (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या वगळून) जे (अ) ठेवी स्वीकारण्यासाठी अधिकृत आहेत; किंवा (ब) मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार 100 कोटी रुपये आणि त्याहून अधिक मालमत्तेसह ग्राहक इंटरफेस आहे; आणि
- iii. योजनेअंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार सर्व सिस्टम सहभागी.

### योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया:

- i. तक्रारीची कारणे: नियमन केलेल्या घटकाची कोणतीही कृती/वगळल्यामुळे सेवेत कमतरता आल्याने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केली जाऊ शकते.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकिलाव्यतिरिक्त व्यक्ती (वकील पीडित व्यक्ती असल्याशिवाय) जी लोकपालाच्या कार्यवाही मध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त केलेली आणि अधिकृत केलेली आहे.

- ii. योजनेअंतर्गत तक्रार केली जाणार नाही, जोपर्यंत:

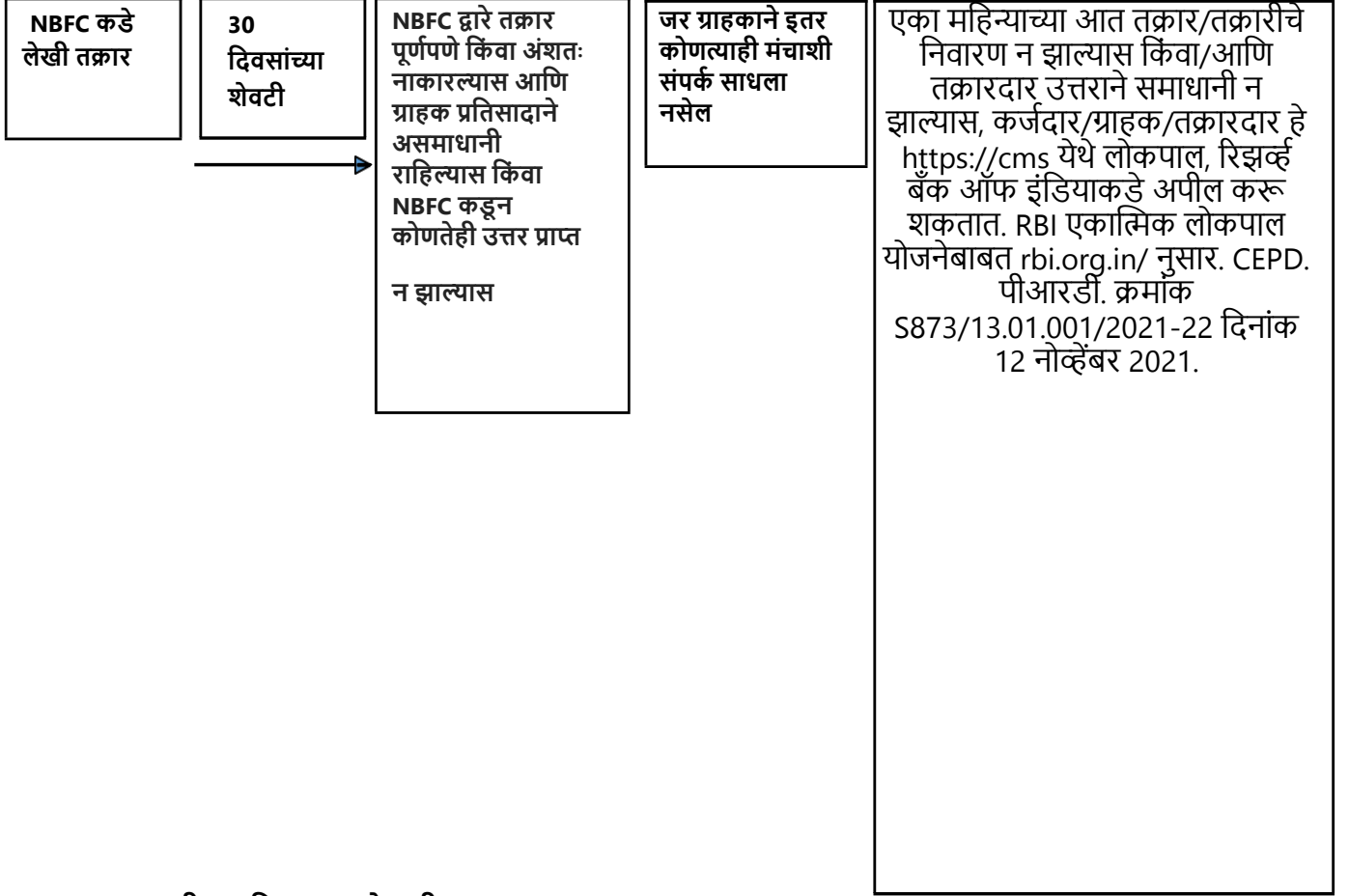
- a) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि

- i. तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या घटकाद्वारे नाकारण्यात आली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा नियमन केलेल्या घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि
  - ii. तक्रारकर्त्याला विनियमित घटकाकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षात किंवा जेथे कोणतेही उत्तर न मिळाल्यानंतर, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालकडे केली जाते.
- b) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच:
- i. लोकपालासमोर प्रलंबित आहे किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढली, त्याच तक्रारदाराकडून असो किंवा नसो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्ते त्याच्या सोबत असोत, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक व्यक्तींकडून प्राप्त झालेली असो;
  - ii. कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, गुणवत्तेवर निकाली काढली किंवा हाताळली गेली आहे, त्याच तक्रारदाराकडून असो किंवा नसो किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्ते / संबंधित पक्ष त्याच्या सोबत असोत ज्यांच्याकडून प्राप्त झालेली असो.
- c) तक्रार अपमानास्पद किंवा गांभीर्य नसलेली किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;
- d) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती;
- e) तक्रारकरता योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- f) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्ता व्यतिरीक्त, वकील पीडित व्यक्ती असल्याशिवाय, अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे.

### III. योजने अंतर्गत तक्रार न मांडता येण्याची कारणे म्हणजे ज्यात अशा बाबींचा समावेश आहे -

- a) आरड्याचा व्यावसायिक निवाडा /व्यावसायिक निर्णय;
- b) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि आरई यांच्यातील विवाद;
- c) तक्रार थेट लोकपालाकडे केली गेली नाही;
- d) व्यवस्थापन किंवा RE चे कार्यकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- e) विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे अनुपालन म्हणून कारवाई सुरू केली जाते;
- f) सेवा RBI च्या नियामक कक्षेत नाही;
- g) आरड्या मधील वाद; आणि
- h) आरड्याच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.

### तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:



#### अपील प्राधिकरणाकडे अपील करा:

- लोकपाल कार्यालयाच्या अर्बॉर्ड मुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार, अर्बॉर्ड मिळाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेच्या 30 दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (CEPD), RBI यांच्याकडे अपील करू शकतो.
- अपील प्राधिकरण, जर तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असेल तर, आणखीन 30 दिवसांपर्यंत जास्त कालावधीची परवानगी देऊ शकते.

#### तक्रारीचे निराकरण:

- लोकपाला समोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते.
- सुविधा, सलोखा किंवा मध्यस्थी द्वारे सेटलमेंटला प्रोत्साहन देते. तसे न घडल्यास, अर्बॉर्ड /ऑर्डर जारी करू शकते

#### नोंद:

- ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे.
- तक्रारदाराला न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणताही मंच किंवा प्राधिकरणाकडे जाण्याचे स्वातंत्र्य आहे.

योजनेच्या तपशीलवार प्रतीसाठी कृपया [https://rbi docs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbi docs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) पहा



## मुख्य नोडल ऑफिसरचे तपशील

श्रीमती संगीता मुखर्जी

ईसीएल फायनान्स लिमिटेड

टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (प), मुंबई- 400070

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

ईमेल आयडी: [grievances@eclf.com](mailto:grievances@eclf.com)