

વાજબી કામગીરી સંહિતા
(ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ)
અને
લોકપાલ યોજના

ECL ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

CIN: U65990MH2005PLC154854

રજિ. ઓફિસ: ટાવર ૩, વિંગ 'B', કોહિનૂર સિટી મોલ,

કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (વેસ્ટ),

મુંબઈ - 400070

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

આ તારીખની બોર્ડ મિટિંગમાં સ્વીકારાયું:

15 માર્ચ, 2013

આ તારીખની બોર્ડ મિટિંગમાં છેલ્લી સમીક્ષા કરાઈ:

28 જુલાઈ, 2022

વાજબી કામગીરી સંહિતા

ECL ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (કંપની/ ECLF), ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા મુખ્ય નિર્દેશોના અમલીકરણમાં કે જે થાપણો-ન સ્વીકારતી કંપની તથા થાપણો સ્વીકારતી નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે પદ્ધતિસર મહત્વપૂર્ણ છે, તેણે ગ્રાહકો સાથે કામ પાર પાડતી વેળાએ વાજબી કામગીરી માટે નીચેની સંહિતાને સ્વીકારી છે.

વાજબી કામગીરી સંહિતાનો (FPC) ઉદ્દેશ નીચેના વિસ્તારોને આવરી લેવાનો છે:

- લોન અને તેના પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ
- લોન એપ્રાઇઝલ અને નિયમો /શરતો
- નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ
- સામાન્ય જોગવાઈઓ અને
- તકરાર નિવારણ તંત્ર

1. લોન માટે અરજી અને તેનું પ્રોસેસિંગ

(a) લોન/ લોન સુવિધાને લગતી સંપૂર્ણ સંલગ્ન માહિતી સંલગ્ન લોન અરજીપત્રમાં અથવા અન્ય માધ્યમો (ટર્મ શીટ, ડીઝર્સ, વગેરે)માં ઉપલબ્ધ કરાવાશે. લોન અરજીપત્રમાં એ દસ્તાવેજોનો પણ ઉલ્લેખ કરાશે જેની સંપૂર્ણ વિગતો ભરેલા અરજીપત્રની સાથે પ્રસ્તુતિ જરૂરી છે.

(b) ગ્રાહક પાસે લોન દસ્તાવેજો, પાછી ખેંચવાની નોટિસ વગેરે સહિત લોનને લગતા તમામ પત્રવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ગ્રાહકને સમજાય તે ભાષામાં મેળવવાનો વિકલ્પ રહેશે. આ માટે ગ્રાહકે અરજીપત્રમાં જ યોગ્ય વિકલ્પ પસંદ કરીને પોતાની પસંદગી વ્યક્ત કરવાની રહેશે.

(c) સંપૂર્ણ વિગતો ભરેલા અરજીપત્રની પ્રાપ્તિનું સુયોગ્ય અનુમોદન કરાશે. અરજદારે આ અનુમોદન માટે આગ્રહ રાખવો જરૂરી છે.

(d) આ અનુમોદનમાં યોગ્ય સમયગાળાને પણ દર્શાવાશે કે જેમાં અરજદારે કંપનીનો તેની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ખાતે સંપર્ક કરીને લોન અરજીની સ્થિતિનો તાગ મેળવવાનો રહેશે.

2. લોન એપ્રાઇઝલ અને નિયમો /શરતો

(a) કંપનીની ક્રેડિટ આકલન પ્રક્રિયાના અને નીતિઓના અનુસરણમાં લોન અરજીઓનું આકલન કરાશે. અનુમોદિત લોન અરજીમાં દર્શાવ્યા મુજબ લોન અરજીના આકલન માટેના સમયગાળામાં ક્રેડિટ આકલનનું

(મંજૂર/નામંજૂર) પરિણામ લોન અરજીમાં ગ્રાહકે પસંદ કરેલી ભાષામાં ગ્રાહકને જણાવાશે.

(b) લોન મંજૂર થયે, કંપની દ્વારા મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, વાર્ષિકીકૃત વ્યાજદર, ડિફોલ્ટ વ્યાજદર તથા અન્ય સંલગ્ન નિયમો અને શરતોની વિગતો ગ્રાહકને મંજૂરીપત્ર અથવા અન્યત્ર માધ્યમે ગ્રાહકે અરજીપત્રમાં પત્રવ્યવહાર માટે પસંદ કરેલી ભાષામાં પાઠવાશે. મોડેથી ચૂકવણી માટે કંપની દ્વારા વસૂલાતા દંડનીય વ્યાજ, કોઈ હશે તો, વગેરેની વિગતોનો લોન કરાર, મંજૂરીપત્ર વગેરેમાં ઘાટા શબ્દમાં ઉલ્લેખ કરાશે. આવા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા જાળવી રખાશે.

(c) કંપની દ્વારા ગ્રાહક સાથે એક કરાર કરાશે જેમાં મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, લાગુ પડતા વ્યાજનો વાર્ષિકીકૃત દર, તેને લગતી અરજીની પદ્ધતિ, ઉપરાંત નિયમો અને શરતોનો ઉલ્લેખ કરાશે. આ કથિત કરાર ઉપરાંત કરારના પરિશિષ્ટ અને અનુચ્છેદની એક નકલ ગ્રાહકને તેની પસંદ કરેલી ભાષામાં પૂરી પડાશે.

3. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

(a) વિતરણના શિડ્યુલ, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર થશે તો ઋણલેનારને એકાઉન્ટમાં ચોક્કસ ફેરફારના સંજોગોમાં વ્યક્તિગત રીતે અને બીજા ફેરફાર થવા પર કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ/કંપનીની કોર્પોરેટ ઓફિસ પર અથવા વેબસાઈટ પર અથવા કંપની નિર્ણય લેશે તો પ્રિન્ટ મીડિયા દ્વારા ઉપલ્ધ કરાવાશે.

(b) વ્યાજદર તથા સર્વિસ ચાર્જમાં ફેરફારનો અમલ સંભવિત રીતે થશે. લોન કરારમાં આને લગતી અનુકૂળ શરતનો ઉલ્લેખ કરાશે.

(c) કંપનીના ઋણલેનાર દ્વારા લોન કરારની શરતો અને નિયમોના અનુસરણમાં જ આ કરાર હેઠળ લોનને પાછી ખેંચવા/ ચૂકવણી અથવા કામગીરી ઝડપી બનાવવાના નિર્ણયનો અમલ કરવાનો રહેશે.

(d) લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચૂકવણીની પ્રાપ્તિ પર લોનને લગતી તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરાશે, જે કોઈ પણ કાનૂની અથવા કરાર હેઠળના અધિકાર અથવા બોજા અથવા સમાધાનના અધિકારને આધિન રહેશે જે ઋણલેનાર સામે લોન દસ્તાવેજ હેઠળ કંપની અથવા અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિને પ્રાપ્ત હોઈ શકે છે. આવા સમાધાનના અધિકારનો અમલ કરાશે, તો બાકીના દાવાઓ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો તેમજ જામીનગીરીના સમાધાન અથવા જાળવવાના અધિકાર/જામીનગીરીની વેચાણ પ્રક્રિયા હાથ ધરવાના અથવા જામીનગીરીની તબદિલ કરવાના અધિકાર અથવા કંપની દ્વારા વેચાણ પ્રક્રિયાનો અમલ કરવાના અધિકાર અને શરતોની બાકીની વિગતો સહિતના મુદ્દાઓ સાથે ઋણલેનારને નોટિસ અપાશે. અન્ય બાકી લેણાં હશે તો તેના સહિત લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચૂકવણીના સંજોગોમાં, “નો આઉટસ્ટેન્ડિંગ ડ્યુ” પ્રમાણપત્ર કંપની દ્વારા ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 1 મહિનામાં જારી કરાશે.

(e) લોનને લગતી તમામ નોટિસો, પત્રવ્યવહાર લોન અરજીપત્રમાં ગ્રાહકે પસંદ કરેલી ભાષામાં કરાશે.

4. વિકલાંગતા(ઓ) સાથે અરજી

કંપની શારીરિક દિવ્યાંગ/પ્રજ્ઞાયક્ષ અરજદારોને વિકલાંગતાના આધાર પર લોન સુવિધા સહિતની વિવિધ પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ ફાળવવા બાબતે કોઈ ભેદભાવ રાખતી નથી. તેમને પણ અન્ય અરજદારોની સમકક્ષ જ ગણીને ક્રેડિટ પ્રક્રિયા તથા કંપનીની પોલિસી મુજબ મેરિટ પર જ તેમની અરજીઓનો નિકાલ કરાય છે. દિવ્યાંગ(ગો) યોગ્ય પ્રોડક્ટ અથવા લોન સુવિધાને સમજે, પસંદ કરે અને પ્રાપ્ત કરે તે માટે તેમને તમામ

સંભવિત સહાયતા પૂરી પડાશે.

5. સામાન્ય જોગવાઈઓ

(a) લોન દસ્તાવેજના નિયમો અને શરતોમાં કરાયેલા ઉલ્લેખના હેતુઓને બાદ કરતાં ઋણલેનારની આંતરિક બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું કંપની ટાળશે, સિવાય કે કંપનીને એવી કોઈ નવી માહિતી પ્રાપ્ત થાય જે અગાઉ ઋણલેનારે જાહેર કરી નહોતી.

(b) ઋણલેનારના ખાતામાં તબદિલી માટે ઋણલેનારની વિનંતી પ્રાપ્ત થયે, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યત્ર, એટલે કે વાંધા વિશે આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસમાં જાણ કરી દેવાશે.

(c) લોનની વસૂલાતના સંજોગોમાં, કંપની બિનજરૂરી સતામણી નહીં કરે એટલે કે કસમયે ઋણલેનારને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બાહુબળનો પ્રયોગ વગેરે, અને કાનૂની માળખામાં જ તે કામ કરશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના તમામ કર્મચારીઓ ઋણલેનાર સાથે સુયોગ્ય વર્તન કરે તે માટે પર્યાપ્ત તાલિમબદ્ધ હશે.

(d) રિટેલ ફાઇનાન્સિંગ પ્રોડક્ટ્સ માટે, કંપની વ્યક્તિ ઋણલેનારને સહ-ઋણધારક(કો) સાથે કે વિના કામકાજ સિવાયના ઉદ્દેશો માટે મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

6. વ્યાજના ચાર્જિસ:

(a) બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે લોન તથા ઉપાડ પર વસૂલવાપાત્ર વ્યાજના દરો, પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસના નિર્ધારણ માટે વ્યાજ દર મોડેલને સ્વીકાર્યું છે અને અન્ય ચાર્જિસ માટે ફંડની પડતર, માર્જિન અને જોખમ પ્રિમિયમ વગેરે જેવા સંલગ્ન પરિબળોને ધ્યાને લીધા છે. વ્યાજદર તથા જોખમોના ગ્રેડેશનના અભિગમ તેમજ ભિન્ન કેટેગરીના ઋણલેનાર પાસેથી ભિન્ન વ્યાજદરની વસૂલાત માટેના તર્કની વિગતોની જાણ ઋણલેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજીપત્રમાં જ કરી દેવાશે અને સંમત થયેલા વ્યાજદરની મંજૂરીપત્રમાં અભિવ્યક્ત રીતે જાણ કરાશે.

(b) વ્યાજદર તથા જોખમોના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમની વિગતોને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવાશે. વેબસાઇટ પર અથવા અન્યત્ર પ્રકાશિત માહિતીને વ્યાજદરમાં જ્યારે પણ ફેરફાર થશે ત્યારે અપડેટ કરાશે.

(c) વ્યાજદર વાર્ષિકીકૃત દર હશે જેથી ઋણલેનાર તેના ખાતા પર ચાર્જ થનારા ચોક્કસ દરથી વાકેફ રહે.

7. તકરાર નિવારણ તંત્ર

વાજબી કામગીરીની સંહિતા લાગુ કરવાની જવાબદારી કંપનીની રહેશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા તમામ પ્રયાસો કરશે કે ગ્રાહકો/ઋણલેનાર સાથે તેની કામગીરી સરળ અને ઝંઝટમુક્ત રીતે પાર પડે. ઋણલેનાર/ ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ધ્યાને જે પણ ફરિયાદ લવાશે તેનો ઝડપી નિકાલ કરાશે.

આઉટસોર્સ કરેલી એજન્સી દ્વારા પૂરી પડતી સેવાના પ્રશ્નો સહિત કંપનીની કામગીરીને લગતા નિર્ણયોથી ઉદભવનારા તમામ વિવાદો/ ફરિયાદો તેના ધ્યાને લવાશે તે પછી તેને સાંભળીને તેનો નિકાલ કરાશે.

વાજબી કામગીરી સંહિતા તેમજ તકરાર નિવારણ તંત્રની સંચાલનના વિવિધ સ્તરે અનુસરણ સાથે સમયાંતરે સમીક્ષાનો એકીકૃત રિપોર્ટ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સને (અથવા તેની સમિતિને) નિયત સમયાંતરે સુપરત કરાશે.

તકરાર નિવારણ અધિકારી ("GRO") અને RBIની સ્થાનિક કચેરી (કે જેનો કોઈ ફરિયાદ/ તકરારનો એક મહિનામાં ઉકેલ ન આવ્યો સંપર્ક કરી શકાય છે)ના સંપર્કની વિગતો કંપની પોતાનું કામકાજ કરે છે તેવી તમામ શાખાઓ/ સ્થળોએ દર્શાવાશે.

પોતાના ગ્રાહકોની કોઈ પણ પૃચ્છા/ તકરાર/ ફરિયાદોના નિવારણ માટે ગંપનીએ નીચેનું તકરાર નિવારણ તંત્ર પૂરું પાડ્યું છે:

લેવલ - 1	<p>a) ગ્રાહક સીધો બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરીને પોતાની ફરિયાદ/તકરારનો બ્રાન્ચ ખાતેના ફરિયાદપત્રકમાં ઉલ્લેખ કરી શકે છે</p> <p>b) સંલગ્ન કર્મચારી/ રિલેશનશીપ મેનેજર ફરિયાદ નોંધાવવા ઈચ્છુક ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપશે.</p> <p>c) ઋણલેનાર નીચેની કોઈ પણ ચેનલો દ્વારા પણ ફરિયાદ/ તકરાર નોંધાવી શકે છે-</p> <p>મોટૅગેજ, SME તથા અન્ય રિટેલ લોન માટે: assistance@eclf.com ટોલ ફ્રી : 1-800-1026371-સોમવાર – શુક્રવાર (સવારે 10થી સાંજે 5)</p>
તકરાર નિવારણ અધિકારી	<p>પ્રાપ્ત થયેલા જવાબથી ગ્રાહક અસંતુષ્ટ હોય તો, તેઓ નીચેના સરનામે તકરાર નિવારણ અધિકારીનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે:-</p> <p>સુશ્રી અશ્વિની ઉપાધ્યાય, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, ટાવર 3, વિંગ 'બી', કોહિનૂર સિટી મોલ, કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400070 ટેલિફોન નંબર +91 (22) 43428289 ઈમેલ આઈડી: grievances@eclf.com</p> <p>તકરાર નિવારણ અધિકારી ઋણલેનાર/ અરજદારને શક્ય હોય તેટલી વહેલીતકે પ્રાપ્ત થયેલી પૃચ્છા/ ફરિયાદો/ તકરારોનો પ્રત્યુત્તર/ ઉકેલ લાવી આપવા કટિબદ્ધ રહેશે.</p>
લેવલ - 2	<p>ફરિયાદ/ તકરારનો એક મહિનાના ગાળામાં ઉકેલ ન આવે, તો ઋણલેનાર/ ગ્રાહક/ અરજદાર અહીં અપીલ કરી શકે :-</p> <p>ઓફિસર- ઈન- ચાર્જ ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન ભારતીય રિઝર્વ બેંક ૩જો માળ, મરાઠા મંદિર પાસે, ભાયખલ્લા, મુંબઈ સેન્ટ્રલ, મુંબઈ - 400008; ટેલિ: +91 22-23084121/ 23028436 ફેક્સ: +91 22-23022011 ઈમેઈલ આઈડી- dnbsmro@rbi.org.in</p>

• નિવારણ પ્રક્રિયા અને તે સંબંધે અનુસરણ માટેના મુદ્દા:

- 1) ઉપરોક્ત માહિતીને શાખાઓ/ સ્થળોની બહાર દર્શાવવાની રહેશે જ્યાંથી ગ્રાહકોના લાભાર્થી કંપનીનું કામકાજ કરવામાં આવે છે અને સંદર્ભ હેતુસર આવા નિર્ધારિત અધિકારીઓ સમક્ષ પણ ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે.
- 2) કોઈ પણ ફરિયાદ/ તકરાર સંલગ્ન કર્મચારી/ રિલેશનશીપ મેનેજરને પ્રાપ્ત થાય, તો તેનું તેમણે આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિ થયાના 2 દિવસમાં ગ્રાહક સેવા ટીમ અને તકરાર નિવારણ અધિકારીને રિપોર્ટિંગ કરવાનું રહેશે જેથી તકરારો/ ફરિયાદોનું ઝડપી નિવારણ લાવી શકાય.
- 3) ફરિયાદ/ તકરારને લગતી જરૂરી માહિતી ગ્રાહક સેવા ટીમ અને તકરાર નિવારણ અધિકારીને પૂરી પાડવાની જવાબદારી સંલગ્ન કર્મચારી/ રિલેશનશીપ મેનેજરની રહેશે જેથી ફરિયાદ/ તકરારને સંબોધીને તેનો ઉકેલ લાવી શકાય

8. સમીક્ષા નીતિ

આ સંહિતા માર્ચ 15, 2013થી અમલમાં છે અને તેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા પરિપત્રો, નિર્દેશો થકી સમયાંતરે સુધારો/ ફેરફાર કરાયા છે અને કંપની તેની પ્રણાલિને અનુસરે છે. કંપની આ વાજબી કામગીરીની સંહિતાના અનુસરણની સમયાંતરે સમીક્ષાની જોગવાઈ કરશે અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે તકરાર નિવારણ તંત્રની કામગીરીની વિગતો જણાવશે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારીની વિગતો

ડુ.અશ્વિની ઉપાધ્યાય

ECL ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ટાવર ૩, વિંગ 'બી', કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (ડબલ્યુ), મુંબઈ- 400070

ટેલ. નંબર: +91 22 43428289

ઈમેલ આઈડી: grievances@eclf.com