

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್
&
ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ

ECL ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

CIN: U65990MH2005PLC154854

Regd. Off: ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'B', ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್,

ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕುರ್ಲಾ ರೋಡ್, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ),

ಮುಂಬೈ - 400070

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

ಅಂಗೀಕೃತ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆ ನಡೆದ ದಿನಾಂಕ :

15, ಮಾರ್ಚ್, 2013

ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗೊಂಡ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆ ನಡೆದ ದಿನಾಂಕ: 28 ಜುಲೈ, 2022

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ECL ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ/ ECLF), ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFCs) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
- ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

1. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

(a) ಸಾಲ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್, ಟೀಸರ್‌ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

(b) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು, ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ/ಅದರ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(d) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಅದರ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

(a) ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ (ಅನುಮೋದನೆ/ನಿರಾಕರಣೆ) ಫಲಿತಾಂಶದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸಬೇಕು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಾಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(c) ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ(ಗಳು) ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಹೇಳಲಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

(a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಾತೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ / ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದರಿಸಿದರೆ ಮುದ್ರಣ ಮಾಡಿದ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬಹುದು.

(b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(d) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಅಥವಾ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿ

ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ ಅಥವಾ ಬಲದಿಂದ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್/ಮಾರಾಟವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಸೆಟ್‌ಆಫ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರ ಬಾಕಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು "ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿಲ್ಲ(No outstanding dues)" ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(e) ಎಲ್ಲಾ ಸೂಚನೆಗಳು, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (ಐಎಸ್)

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಅವರನ್ನು ಇತರ ಅರ್ಜಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅವರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

(a) ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.

(b) ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ವಿಷಮ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸದೇ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(d) ಚೆಲ್ಲರೆ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

6. ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು:

(a) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(b) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

7. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಸುಗಮ ಮತ್ತು ಜಗಳ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ನಂತರ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ (ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಗೆ) ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("GRO") ಮತ್ತು RBI ನ ಸ್ಥಳೀಯ ಕಛೇರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದೆ:

<p>ಹಂತ - 1</p>	<p>a) ಸಾಲಗಾರರು ನೇರವಾಗಿ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರ/ಅವಳ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬಹುದು.</p> <p>b) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.</p> <p>c) ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು -</p> <p>ಅಡಮಾನಗಳಿಗಾಗಿ, SME ಮತ್ತು ಇತರ ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ: assistance@eclf.com ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ: 1-800-1026371-ಸೋಮವಾರ - ಶುಕ್ರವಾರ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5 ರವರೆಗೆ)</p>
<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ</p>	<p>ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:-</p> <p>ಶ್ರೀಮತಿ ಅಶ್ವಿನಿ ಉಪಾಧ್ಯಾಯ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್ ನಗರ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400070 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ +91 (22) 43428289 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievances@eclf.com</p>
<p>ಹಂತ - 2</p>	<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಎರವಲುಗಾರ/ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.</p> <p>ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕ / ಅರ್ಜಿದಾರರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:-</p> <p>ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಮರಾಠಾ ಮಂದಿರದ ಹತ್ತಿರ, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್, ಮುಂಬೈ 400008; Tel: +91 22-23084121/ 23028436 Fax: +91 22-23022011 Email id- dnbsmro@rbi.org.in</p>

• ಅದರ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಜೊತೆಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು:

- 1) ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳ ಹೊರಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- 2) ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಬಂದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 2 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವನು/ಅವರಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳು ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- 3) ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉದ್ಯೋಗಿ / ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

8. ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ

ಈ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಚ್ 15, 2013 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೊರಡಿಸಿದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ / ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು

ಶ್ರೀಮತಿ ಅಶ್ವಿನಿ ಉಪಾಧ್ಯಾಯ

ECL ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೊಹಿನೂರ್ ನಗರ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (W), ಮುಂಬೈ- 400070

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: +91 22 43428289

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ.: grievances@eclf.com