

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ

ECL ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ

CIN: U65990MH2005PLC154854

Regd. Off: ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ,
ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (W),
ਮੁੰਬਈ – 400070

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

ਜਿਸ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਹੋਈ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ: 15 ਮਾਰਚ, 2013

ਬੋਰਡ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ: 28 ਜੁਲਾਈ, 2022

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਈਸੀਐਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਕੰਪਨੀ/ਈਸੀਐਲਐਫ), ਨੇ ਸਿਸਟਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾਂ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFC) ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਰਣ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧੀਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ:

- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੀਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ
- ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ
- ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ
- ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ

1. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੀਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- a) ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ਾ ਸੁਵਿਧਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ (s) ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ (ਟਰਮ ਸ਼ੀਟ, ਟੀਜ਼ਰ, ਆਦਿ) ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ ਭਰੇ ਹੋਏ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ।
- b) ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਲਾਇੰਟ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਰੀਕਾਲ ਨੋਟਿਸ ਆਦਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹ ਦਰਸਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- c) ਭਰੇ ਹੋਏ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- d) ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਲਗਭਗ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

2. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- a) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ (ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਅਸਵੀਕਾਰ) ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਡਿਫਾਲਟ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਲਾਇੰਟ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਆਦਿ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- c) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸ ਦੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਅਤੇ ਅਨੁਲੱਗ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਪਰੋਕਤ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

3. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਖਾਤਾ-ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ / ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ ਜਾਂ ਪਿੰਟ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- c) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਜਲਦੀ ਵਾਪਿਸ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- d) ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਜਾਂ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਕਮਾਈਆਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਕਮਾਈਆਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਸੈੱਟ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਹੋਰ ਬਕਾਏ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ "ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਨਹੀਂ" ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- e) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨੋਟਿਸਾਂ, ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਚੁਣੀ ਗਈ ਹੈ।

4. ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰ

ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਢੁਕਵੇਂ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਲੇਨ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ, ਚੁਣਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਣ।

5. ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ

- a) ਕੰਪਨੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਅਤੇ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ।

- b) ਇੱਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰਨਾ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਢੁੱਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- d) ਪ੍ਰਭੂ ਵਿੱਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਜ਼ਰੂਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜ਼ਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

6. ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ:

- a) ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਢੁੱਕਵੇਂ ਕਾਰਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਨ ਅਤੇ ਜੋਖਿਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ, ਪ੍ਰੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਉੱਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਿਮਾਂ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਿਰਵਿਘਨ ਅਤੇ ਰੁਕਾਵਟ ਰਹਿਤ ਹੋਵੇ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ / ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਆਉਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਕੁਨਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਭ ਵਿਵਾਦਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੰਤਰ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਚਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ (ਜਾਂ ਉਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਮੇਟੀ) ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ("GRO") ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਥਾਨਕ ਦਫ਼ਤਰ (ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠ ਦਿੱਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੰਤਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ:

<p>ਪੜਾਅ - 1</p>	<p>a) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਸਿੱਧੇ ਸ਼ਾਖਾ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ</p> <p>b) ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ / ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ।</p> <p>c) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ -</p> <p>ਗਿਰਵੀਨਾਮੇ, ਐਸ.ਐਮ.ਈ. ਅਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ: assistance@eclf.com ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1-800-1026371- ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (10 a.m ਤੋਂ 5 p.m.)</p>
<p>ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ</p>	<p>ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:-</p> <p>ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਸ਼ਵਨੀ ਉਪਾਧਿਆਏ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400070 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ +91 (22) 43428289 ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievances@eclf.com</p> <p>ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।</p>
<p>ਪੜਾਅ - 2</p>	<p>ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ / ਗਾਹਕ / ਬਿਨੈਕਾਰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਲਈ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:-</p> <p>ਅਫਸਰ - ਇਨ - ਚਾਰਜ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਮਰਾਠਾ ਮੰਦਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ, ਮੁੰਬਈ - 400008; ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: +91 22-23084121/ 23028436 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: +91 22- 23022011 ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ- dnbsmro@rbi.org.in</p>

● **ਇਸ ਦੀ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਯੋਗ ਨੁਕਤੇ:**

- 1) ਉਪਰੋਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਬਾਹਰ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਵਾਲੇ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਮਨੋਨੀਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 2) ਜੇਕਰ ਸਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 2 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- 3) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।

8. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਇਹ ਕੋਡ 15 ਮਾਰਚ, 2013 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ, ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਆਦਿ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦੀ ਰੇਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ/ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਸ਼ਵਨੀ ਉਪਾਧਿਆਏ

ਈਸੀਐਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਡਬਲਯੂ), ਮੁੰਬਈ- 400070

ਟੈਲੀ. ਨੰ: +91 22 43428289

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievances@eclf.com