நேர்மையான நடைமுறை செயல் விதிகள்
&
ஓம்புட்ஸ்மேன்/
□□□□□□□□□□□□□□□
திட்டம்

ECL ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
CIN: U65990MH2005PLC154854
Regd. ஆஃப்: டவர் 3, விங் ‘பி’, கோஹினூர் சிட்டி மால்,
கோஹினூர் நகரம், கிரோல் சாலை, குர்லா (மேற்கு),
மும்பை - 400070
இணையதளம்:https://eclfinance. edelweissfin.com/

நிர்வாகக் குழு கூட்டத்தில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நாள்: மார்ச்-15, 2013
இறுதியாக நிர்வாகக் குழு கூட்டத்தில் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்ட நாள்: ஜூலை-28, 2022

நேர்மையான நடைமுறை செயல் விதிகள்

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு (NBFCs) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களின்படி **எடெல்வைஸ் ரீடெயில் பைனான்ஸ் லிமிடெட்** (நிறுவனம்/ ERFL), வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்றவேண்டிய நேர்மையான நடைமுறைகளுக்காகப் பின்வரும் செயல்விதிகளை ஏற்றுக்கொண்டது.

நேர்மையான நடைமுறை செயல்விதிகள் (FPC) பின்வரும் பகுதிகளை உள்ளடக்குகிறது:

- கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
- கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்
- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் வழங்குதல்
- பொது விதிகள் மற்றும்
- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

1. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

(a) கடன்/கடன் வசதி தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களும் தொடர்புடைய கடன் விண்ணப்பப் படிவம்(கள்) அல்லது பிற முறைகளின் (டெர்ம் ஷீட், டீஸர்கள் போன்றவை) மூலம் கிடைக்கும். முறையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறித்தும் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ளது .

(b) கடன் தொடர்பான அனைத்து கடிதங்கள், கடன் ஆவணங்கள், திரும்ப அழைக்கும் அறிவிப்புகள் போன்றவற்றை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு புரியும் மொழியில் பெற வாடிக்கையாளருக்குத் தேர்வு கிடைக்கும். இந்த நோக்கத்திற்காக கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் பொருத்தமான விருப்பத்தைத் தேர்ந்தெடுப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் அவரது விருப்பத்தைக் குறிப்பிட வேண்டும்.

(c) பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவங்களுக்கு முறையான ஒப்புகை வழங்கப்படும். விண்ணப்பதாரர்கள் ஒப்புகை பெறுவதற்கு வலியுறுத்த வேண்டும்.

(d) கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலையைக் கண்டறிய விண்ணப்பதாரர் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தில் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய தோராயமான காலக்கெடுவும் ரசீதில் குறிப்பிடப்படும்.

2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

(a) நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீட்டுச் செயல்முறை மற்றும் கொள்கைகளுக்கு ஏற்ப கடன் விண்ணப்பங்கள் மதிப்பிடப்படும். கடன் விண்ணப்பத்திற்கான ஒப்புகையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, கடன் விண்ணப்பத்தை மதிப்பிட குறிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள், கடன் விண்ணப்பம் சார்ந்த முடிவு (ஒப்புதல்/நிராகரிப்பு) குறித்து தேர்வு செய்துள்ள மொழியில் வாடிக்கையாளர் அறிவுறுத்தப்படுவார்.

(b) கடன் வழங்கும் ஒப்புதலின் பேரில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், இயல்புநிலை வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் அல்லது விண்ணப்பத்தில் கடிதப் பரிமாற்றத்திற்காக வாடிக்கையாளரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட மொழியில் நிருவனம் அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துதல் சார்ந்து நிறுவனம் வசூலிக்கும் அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால் அது குறித்து கடன் ஒப்பந்தம், ஒப்புதல் கடிதம் ஆகியவற்றில் தடிமன் எழுத்தில் குறிப்பிடப்படும். அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகான ஒப்புதலை நிறுவனம் முறையாக தக்கவைத்துக் கொள்ளவேண்டும்.

(c) வாடிக்கையாளருடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், அனுமதிக்கப்படும் கடன் தொகை, பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை ஆகியவற்றைக் குறிப்பிடும் ஒப்பந்தம் ஒன்றை நிருவனம் மேற்கொள்ளும். ஒப்பந்ததுடன் இணைந்துள்ள அட்டவணை(கள்) மற்றும் இணைப்பு(கள்) ஆகியவற்றுடன் மேற்கூறிய ஒப்பந்தத்தின் நகல் ஒன்று வாடிக்கையாளர் விரும்பும் மொழியில் அவருக்கு வழங்கப்படும்.

3. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் வழங்குதல்

(a) தொகை சார்ந்த மாற்றங்கள் ஏதேனும் இருக்கும் நிலையில், பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவது சார்ந்த கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் ஏதேனும் மாற்றங்கள், கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தனித்தனியாகத் தெரிவிக்கப்படும், மற்ற மாற்றங்களைப் பொருத்தவரை, அவை நிறுவனத்தின் பதிவு அலுவலகம் / கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும் அல்லது நிறுவனம் முடிவு செய்தால் அச்சு ஊடகம் மூலம் வெளியிடப்படும்.

(b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் செயல்படுத்தப்படும். இதற்கான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.

(c) பணம் செலுத்துதல் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் குறித்த முடிவு, ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்திறன் ஆகியவை கடன் பெறுபவர் நிறுவனத்துடன் மேற்கொண்ட கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணக்கமாக இருக்கும்.

(d) கடன் தொகையை முழுமையாகச் செலுத்துதலின் பேரில், கடன் வாங்குபவர்களோடு சம்பந்தப்பட்ட கடன் ஆவணங்களின் கீழ், நிறுவனம் அல்லது வேறு எந்த நபரும் கொண்டுள்ள சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒப்பந்த உரிமை அல்லது பற்றுரிமை அல்லது செட்-ஆஃப் செய்வதற்கான உரிமைக்கு உட்பட்டு கடனுடன் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்துப் பத்திரங்களும் திரும்ப வழங்கப்படும். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டிய நிலையில், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தக்கவைப்பதற்கான உரிமையின் நிபந்தனைகள் அல்லது பிணையங்களில் இருந்து பிணையங்கள்/விற்பனை வருமானத்தை செட்-ஆஃப் செய்தல் அல்லது பத்திரங்கள் அல்லது விற்பனை வருமானத்தை மாற்றுவது சார்ந்து நிருவனம் கொண்டுள்ள உரிமை பற்றிய முழு விவரங்களுடன் இது குறித்து கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். மற்ற நிலுவைத் தொகைகளுடன் கடன் முழுமையாகவும் இறுதியாகவும் செலுத்தப்படும் பட்சத்தில், கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 1 மாதத்திற்குள் "நிலுவைத் தொகை இல்லை" என்ற சான்றிதழை நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

(e) கடன் தொடர்பான அனைத்து அறிவிப்புகளும், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட மொழியில் மேற்கொள்ளப்படும்.

4. மாற்றுத் திறனாளி விண்ணப்பதாரர்

இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்குக் கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட நிதித்திட்டங்கள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் எவ்வித பாரபட்சமும் காட்டாது. அவர்கள் மற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு இணையாகக் கருதப்படுவார்கள் மற்றும் அவர்களின் விண்ணப்பம் நிறுவனத்தின் கடன் செயல்முறை, கொள்கை மற்றும் தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்படும். மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்கள் முறையாகப் புரிந்து கொண்டு பொருத்தமான தயாரிப்பு அல்லது கடன் வசதியைத், தேர்ந்தெடுக்க, சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

5. பொது விதிகள்

(a) கடன் ஆவண விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர அல்லது கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவது தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

(b) கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்படும் நிலையில், ஒப்புதல் அல்லது மற்றவை, அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால் அவை, கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.

(c) கடன்களை மீட்பது சார்ந்து, நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை, அதாவது முரணான நேரங்களில் கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு வலிமையைப் பயன்படுத்துதல் ஆகியவற்றை நாடாமல் சட்டம் சார்ந்த கட்டமைப்பிற்குள் செயல்படும். கடன் வாங்குபவர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கான பயிற்சியை அனைத்து ஊழியர்களும் பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

(d) சில்லறை நிதியுதவி தயாரிப்புகளுக்கு, வணிகம் சார்ந்து, இணை உறுதி அளிப்பவர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல், தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்கள் தவிர பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் அனைத்து மிதக்கும் விகித காலக் கடன்களிலும் முன்முடிப்புக் கட்டணம் / முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துதல் அபராதங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.

6. வட்டி கட்டணங்கள்:

(a) நிதிச் செலவு, விடுமிகு தொகை மற்றும் இடர் காப்பு பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களில் வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொண்டது. பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கான வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகிதம் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

(b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்களைத் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் வேளைகளில், இணையதளத்தில் வெளியிடப்படுள்ள அல்லது வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

(c) கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள ஏதுவாக, வட்டி விகிதமானது வருடாந்திரம் வசூலிக்கப்படும் விகிதங்களாக இருக்கும்.

7. குறை தீர் இயக்கமுறை

நேர்மையான நடைமுறை செயல்விதிகளைச் செயல்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும். கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்கள் சுமூகமாகவும், தொந்தரவின்றியும் கையாளப்படுவதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளரால் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும் எந்தவொரு புகாரும் விரைவாகக் கையாளப்படும்.

ஒப்பந்தத்தின் கீழ் சேவை வழங்கும் நிருவனங்கள் தொடர்பான சிக்கல்கள் உட்பட, நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து பி சர்ச்சைகள் / புகார்கள் ஆகியன அவர்களின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரப்பட்ட பிறகு விசாரிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும்.

நேர்மையான நடைமுறை செயல்விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றின் மதிப்பீட்டின் ஆய்வின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் இயக்குநர்களின் நிர்வாகக் குழு குழுவிடம் (அல்லது செயற் குழு) சமர்ப்பிக்கப்படும்.

குறை தீர் அலுவலர் ("GRO") மற்றும் RBI-இன் உள்ளூர் அலுவலகத்தின் (ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / சர்ச்சை தீர்க்கப்படாவிட்டால், அணுகக்கூடிய அமைப்பு) தொடர்பு விவரங்கள் அனைத்து கிளைகள் / நிறுவனம் அதன் வணிகத்தை மேற்கொள்ளும் இடங்களில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகள் / குறைகள் / புகார்களைத் தீர்க்க, பின்வரும் குறை தீர் பொறிமுறையை நிருவனம் அமைத்துள்ளது:

நிலை- 1	**a)** கடன் வாங்குபவர் நேரடியாகக் கிளை மேலாளரை அணுகி, கிளையில் பராமரிக்கப்படும் புகார் பதிவேட்டில் அவரது புகார்/குறையை உள்ளிடலாம். **b)** புகார் அளிக்க விரும்பும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர் / பயனர் உறவு மேலாளர் வழிகாட்டுவார். **c)** கடன் வாங்குபவர் பின்வரும் ஏதேனும் முறையில் புகார்கள் / குறைகளைப் பதிவு செய்யலாம்: அடமானங்கள், SME மற்றும் பிற சில்லறை கடன்களுக்கு: assistance@eclf.com கட்டணமில்லா தொலைபேசி: 1-800-1026371-திங்கள் - வெள்ளி (காலை 10 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை) மற்ற கடன்களுக்கு: Eclf.grievancecell@edelweissfin.com
குறை தீர் அதிகாரி	பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி அளிக்கவில்லை எனில், அவர் பின்வரும் முகவரியில் குறை தீர் அதிகாரியை அணுகலாம்:- **திருமதி அஸ்வினி உபாத்யாய், குறை தீர்க்கும் அலுவலர்** தரை தளம், டவர் 3, விங் 'பி', கோஹினூர் சிட்டி மால், கோஹினூர் நகரம், கிரோல் சாலை, குர்லா (மேற்கு), மும்பை - 400070 தொலைபேசி எண். +91 (22) 43428289 **மின்னஞ்சல் ஐடி**: grievances@eclf.com குறை தீர் அதிகாரி, பெறப்பட்ட கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளுக்கு முடிந்தவரை விரைவாகத் தீர்வு / பதிலை கடன் வாங்குபவர்/விண்ணப்பதாரருக்கு வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
நிலை – 2	ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / குறைகள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் / விண்ணப்பதாரர் இங்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்:- **பொறுப்பு அதிகாரி** **வங்கி அல்லாத மேற்பார்வை துறை** **இந்திய ரிசர்வ் வங்கி** 3வது தளம், மராத்தா மந்திர் அருகில், பைகுல்லா, மும்பை சென்ட்ரல், மும்பை - 400008; **தொலைபேசி**: +91 22-23084121/ 23028436 **தொலைநகல்**: +91 22-23022011 **மின்னஞ்சல் ஐடி**- dnbsmro@rbi.org.in

- **குறை தீர் நடைமுறையுடன் இணங்க வேண்டியவை**

1) வாடிக்கையாளர்களின் நலன் கருதி, நி கிளைகள் / றுவனத்தின் வணிகம் மேற்கொள்ளப்படும் இடங்களுக்கு வெளியேயும் மேற்கூறிய தகவல்கள் காட்டப்படும் மற்றும் குறிப்பு நோக்கத்திற்காக அத்தகைய நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளுக்கு வழங்கப்படும்.
2) சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர் / உறவு மேலாளரால் ஏதேனும் புகார் / குறைகள் பெறப்பட்டால், குறைகள் / புகார்களுக்கு விரைவாகத் தீர்வு வழங்குவதை உறுதி செய்ய, புகார் பெறப்பட்டதிலிருந்து 2 நாட்களுக்குள் அவர் வாடிக்கையாளர் சேவை குழு மற்றும் குறை தீர் அதிகாரிக்கு அது குறித்து அறிவிக்கவேண்டும்.
3) புகார் / குறைகள் சார்ந்து அனைத்து தேவையான விவரங்களை வாடிக்கையாளர் சேவை குழு மற்றும் குறை தீர் அதிகாரிக்கு வழங்குவது சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர் / பயனர் உறவு மேலாளரின் பொறுப்பாகும்.

8. கொள்கை மறுஆய்வு

இந்த செயல்விதிகள் மார்ச்-15, 2013 முதல் அமலுக்கு வருகிறது மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட சுற்றறிக்கைகள், வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் ஆகியவற்றின்படி அவ்வப்போது திருத்தப்படுகிறது / மாற்றியமைக்கப்படுகிறது. இந்த நேர்மையான நடைமுறைக் செயல்விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் செயலில் உள்ள குறை நிவர்த்தி செயல்முறையின் செயல்பாட்டை நிறுவனம் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்

திருமதி அஸ்வினி உபாத்யாய்
ஈசிஎல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
டவர் 3, விங் ‘பி’, கோஹினூர் நகரம், கிரோல் சாலை, குர்லா (டபிள்யூ), மும்பை-400070
டெல். எண்: +91 22 43428289
மின்னஞ்சல் ஐடி.: grievances@eclf.com