उचित व्यवहार संहिता

एवं

लोकपाल योजना

ईसीएल फाइनेंस लिमिटेड
सीआईएन : U65990MH2005PLC154854
पंजीकृत कार्यालय: टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी
मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम),
मुंबई – 400 070
वेबसाइट : https://eclfinance.edelweissfin.com/

अंतिम समीक्षा 24 जनवरी, 2024 को की गई

यह एक गोपनीय दस्तावेज़ है। अनधिकृत पहुंच, नकल और प्रतिकृति निषिद्ध है।

विषय-वस्तु

1. प्रस्तावना 3

1.1 पृष्ठभूमि 3

1.2 उद्देश्य 3

1.3 कार्यक्षेत्र 3

2. ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण 3

3. ऋण मूल्यांकन और निबंधन/शर्तें 4

4. ऋणों का संवितरण, निबंधनों और शर्तों में परिवर्तन सहित 4

5. दिव्यांगता वाले आवेदक 5

6. सामान्य प्रावधान 5

7. कंपनी द्वारा प्रभारित किए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन 6

8. जिम्मेदार उधार आचरण-व्यक्तिगत ऋणों की चुकौती /निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का निर्मोचन 6

9. शिकायत निवारण तंत्र 6

10. नीति की समीक्षा 8

अनुबंध - एकीकृत लोकपाल योजना 2021 9

1. प्रस्तावना

1.1 पृष्ठभूमि

ईसीएल फाइनेंस लिमिटेड (कंपनी/ईसीएलएफ), भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण जमा स्वीकार न करने वाली कंपनियों और जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए जारी किए गए मास्टर दिशानिर्देश सं. आरबीआई/डीएनबीआर/201617/45 डीएनबीआर (पीडी) 008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर 2016 और बाद में मध्य स्तर की गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए समय-समय पर संशोधित आरबीआई मास्टर दिशानिर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर- बैंकिंग वित्तीय कंपनी – पैमाना आधारित विनियमन) दिशा-निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023, के अनुसरण में ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में निष्पक्ष संबंध और पारदर्शी प्रथाओं से संबंधित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उचित व्यवहार संहिता नीति निर्धारित करती है।

1.2 उद्देश्य

इस संहिता को निम्नलिखित उद्देश्य से तैयार किया गया है:

- अपने सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ रखने और संसूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए अधिक पारदर्शिता।
- ग्राहक विश्वास का निर्माण

1.3 कार्यक्षेत्र

उचित व्यवहार संहिता (FPC) कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होगी। इसे निम्नलिखित क्षेत्रों को शामिल करने के लिए तैयार किया गया है लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है:

- ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण
- ऋण मूल्यांकन और निबंधन/शर्तें
- ऋणों का वितरण, जिसमें निबंधनों एवं शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं
- एनबीएफसी द्वारा प्रभारित किए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन
- कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलने की शिकायत
- सामान्य प्रावधान
- शिकायत निवारण तंत्र

2. ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

(क) ऋण/ऋण सुविधा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी संबंधित ऋण आवेदन फॉर्म में या अन्य तरीकों (टर्म शीट, टीज़र इत्यादि) के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी। ऋण आवेदन पत्र में विधिवत भरे हुए आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का भी उल्लेख होगा।

(ख) ग्राहक के पास ऋण से संबंधित सभी पत्राचार, ऋण दस्तावेज, रिकॉल नोटिस आदि स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्राप्त करने का विकल्प होगा। इस प्रयोजन के लिए, ग्राहक को उचित विकल्प का चयन करके ऋण आवेदन पत्र में अपनी प्राथमिकता सूचित करनी होगी।

(ग) ऋण आवेदन पत्र में ब्याज की दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर लगाने का औचित्य शामिल होगा। ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

(घ) भरे हुए आवेदन पत्रों की प्राप्ति की विधिवत सूचना दी जानी चाहिए। आवेदकों को इस संबंध में पावती के लिए आग्रह करना आवश्यक है।

(ड.) पावती में उस अनुमानित समय सीमा का भी उल्लेख होना चाहिए जिसके भीतर आवेदक को ऋण आवेदन की स्थिति का पता लगाने के लिए कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में संपर्क करना चाहिए।

3. ऋण मूल्यांकन और निबंधन/शर्तें

क) ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार किया जाएगा। ग्राहक को ऋण आवेदन की पावती में दर्शाई गई ऋण आवेदन के मूल्यांकन की अवधि के भीतर ऋण मूल्यांकन (अनुमोदन/अस्वीकृति) के परिणाम के बारे में ऋण आवेदन में उसके द्वारा चुनी गई भाषा में सूचित किया जाएगा।

ख) ऋण के अनुमोदन पर, कंपनी ग्राहक को स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, डिफ़ॉल्ट ब्याज दर और अन्य महत्वपूर्ण निबंधनों और शर्तों को मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा पत्राचार आदि के लिए आवेदन पत्र में ग्राहक द्वारा चुनी गई भाषा में सूचित करेगी। देर से भुगतान आदि के लिए कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क, यदि कोई हो, का उल्लेख ऋण करार, मंजूरी पत्र आदि में बड़े अक्षरों में किया जाएगा। ऐसे निबंधनों और शर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा प्रतिधारित की जाएगी।

ग) कंपनी ग्राहक के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, लागू वार्षिकीकृत ब्याज दर, उसके प्रयोज्यता की विधि सहित निबंधनों और शर्तों को दर्शाते हुए एक करार करेगी। करार की अनुसूची (यों) और अनुबंध(धों) के साथ उक्त करार की एक प्रति ग्राहक को ग्राहक द्वारा चुनी गई भाषा में प्रदान किया जाएगा।

4. ऋणों का संवितरण, निबंधनों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित

क) संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क इत्यादि सहित निबंधनों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन, खाता विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा, और अन्य उधारकर्ताओं के मामले में, यह कंपनी के पंजीकृत कार्यालय/कॉर्पोरेट कार्यालय में या वेबसाइट पर उपलब्ध होगा या प्रिंट मीडिया के माध्यम से प्रसारित किया जाएगा यदि कंपनी ऐसा निर्णय लेती है।

ख) ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन पूर्वव्यापी रूप से प्रभावी होंगे। इस आशय की एक उपयुक्त शर्त ऋण करार में शामिल की जाएगी।

ग) ऋण वापस मांगने/भुगतान त्वरित करने या करार के तहत निष्पादन के बारे में निर्णय कंपनी के साथ उधारकर्ता द्वारा निष्पादित ऋण दस्तावेजों के निबंधनों और शर्तों के अनुसार होगा।

घ) ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियां ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर निर्मोचित की जाएंगी, जो किसी वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या समंजन अधिकार के अधीन होगी, जो कंपनी या कोई अन्य व्यक्ति के पास उधारकर्ताओं के विरुद्ध ऋण दस्तावेजों के तहत हो सकता है। यदि ऐसे समंजन अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी होगी जिनके तहत प्रतिभूतियों/प्रतिभूतियों से बिक्री आय को प्रतिधारित करने या समंजित करने का अधिकार या प्रतिभूतियों या बिक्री आय को अंतरित करने के अधिकार का कंपनी द्वारा प्रयोग किया जाता है। अन्य बकाया राशियों, यदि कोई हो, के साथ ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की स्थिति में कंपनी द्वारा उधारकर्ता/ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 1 महीने के भीतर "कोई बकाया नहीं" प्रमाण पत्र जारी किया जाएगा।

ड.) ऋण के संबंध में सभी नोटिस, पत्राचार ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन पत्र में चुनी गई भाषा में किया जाएगा।

5. दिव्यांगता वाले आवेदक

कंपनी दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक रूप से अक्षम/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। उन्हें अन्य आवेदकों के समान माना जाएगा और उनके आवेदन को कंपनी की ऋण प्रक्रिया और नीति के अनुसार योग्यता के आधार पर निपटाया जाएगा। दिव्यांगता वाले आवेदकों को हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी उन्हें उचित उत्पाद या ऋण सुविधा को समझने, चयन करने और उसका लाभ उठाने में सक्षम बनाना।

6. सामान्य प्रावधान

क) कंपनी ऋण दस्तावेजों के निबंधनों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों और प्रावधानों को छोड़कर, या जब तक कि कोई नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो, उधारकर्ता के कार्यों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी।

ख) उधारकर्ता से उधार खाते के अंतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा अंतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा। ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि ऋणकर्ता को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना और कानूनी ढांचे के भीतर काम करना। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं से उचित तरीके से संव्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

7. कंपनी द्वारा प्रभारित किए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन

क) निदेशक मंडल ने प्रासंगिक कारकों जैसे कि निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम इत्यादि को ध्यान में रखते हुए ऋणों और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज की दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य का प्रकटन आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और सहमति पत्र में सहमत ब्याज को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। इस संबंध में ऋण के निबंधनों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में बताए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

ख) ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी।

ग) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को खाते में प्रभारित की जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।

घ) खुदरा वित्तपोषण उत्पादों के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी अस्थिर दर मीयादी ऋणों पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

8. जिम्मेदार उधार आचरण-व्यक्तिगत ऋणों की चुकौती /निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों का निर्मोचन

➢ उधारकर्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं का समाधान करने और चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को निर्मोचित करने में जिम्मेदार उधार आचरण को बढ़ावा देने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देश जारी किए जा रहे हैं:

- विनियमित संस्थाएं (REs) सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ निर्मोचित करेंगी
- विनियमित संस्थाएं ऋण खाते के पूर्ण चुकौती /निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री के पास पंजीकृत प्रभार हटा देंगी।
- उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सर्विसिंग की गई थी या विनियमित संस्था के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं।

➢ चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के निर्मोचन में देरी के लिए मुआवजा:

- ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को निर्मोचित करने में 30 दिनों से अधिक की देरी के मामले में, विनियमित संस्था उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी।
- विनियमित संस्था देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को ₹5,000/- की दर से मुआवजा देगी।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में विनियमित संस्था उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी।

9. शिकायत निवारण तंत्र

उचित व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन कंपनी की जिम्मेदारी होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उधारकर्ताओं/ग्राहकों के साथ उसका व्यवहार सुचारू और निर्बाध हो। किसी उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा कंपनी के ध्यान में लाई गई किसी भी शिकायत को शीघ्रता से निपटाया जाएगा।

आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों सहित कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों/शिकायतों को उनके ध्यान में लाए जाने के बाद सुना और निपटाया जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल (या उसकी एक समिति) को प्रस्तुत की जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी ("GRO") और आरबीआई (जिनसे शिकायत/विवाद एक महीने की अवधि के भीतर समाधान नहीं होने पर संपर्क किया जा सकता है) का संपर्क विवरण उन सभी शाखाओं/स्थानों पर प्रदर्शित किया जाएगा जहां कंपनी अपने व्यवसाय का संचालन करती है।

कंपनी ने अपने ग्राहकों के किसी भी प्रश्न/शिकायत/शिकायत का समाधान करने के लिए निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र प्रदान किया है:

स्तर - 1	क) उधारकर्ता सीधे शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं और शाखा में रखे गए अनुपालन रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। ख) संबंधित कर्मचारी/संपर्क प्रबंधक उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं। ग) उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से शिकायत/परिवाद दर्ज कर सकता है - ईमेल करें: assistance@eclf.com टोल फ्री: 1-800-1026372- सोमवार-शुक्रवार (सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक)
स्तर-2 शिकायत निवारण अधिकारी	यदि ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो वे निम्नलिखित पते पर शिकायत निवारण अधिकारी से भी संपर्क कर सकते हैं:- **सुश्री संगीता मुखर्जी, शिकायत निवारण अधिकारी** तल मंजिल, टावर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070 टेली सं. . +91 (22) 43428289 ईमेल आईडी : grievances@eclf.com
	शिकायत निवारण अधिकारी उधारकर्ता/आवेदक को प्राप्त प्रश्नों/शिकायतों/परिवादों का यथाशीघ्र समाधान/उत्तर प्रदान करने का प्रयास करेगा।

स्तर – 3	यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को 30 दिनों में हमारी कोई सुनवाई नहीं होती है, तो वह आरबीआई सीएमएस पोर्टल https://cms.rbi.org.in पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है - अथवा अपनी शिकायत निम्नलिखित पते पर भेज सकता है: **केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र,** भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 टोल फ्री नंबर- 14448

निवारण प्रक्रिया के साथ अनुपालन बिंदु :

क) उपरोक्त जानकारी ग्राहकों के लाभ के लिए उन शाखाओं/स्थानों के बाहर भी प्रदर्शित की जाएगी जहां कंपनी का व्यवसाय किया जाता है और संदर्भ उद्देश्य के लिए ऐसे नामित अधिकारियों के पास भी उपलब्ध कराया जाएगा।

ख) यदि संबंधित कर्मचारी/संपर्क प्रबंधक को कोई परिवाद/शिकायत प्राप्त होती है, तो उसे शिकायत प्राप्त होने के 2 दिनों के भीतर ग्राहक सेवा टीम और शिकायत निवारण अधिकारी को सूचित करना होगा ताकि शिकायतों/परिवादों का त्वरित समाधान सुनिश्चित किया जा सके।

ग) यह संबंधित कर्मचारी/संपर्क प्रबंधक की जिम्मेदारी होगी कि वह ग्राहक सेवा टीम और शिकायत निवारण अधिकारी को परिवाद/शिकायत से संबंधित आवश्यक विवरण प्रदान करे ताकि परिवाद/शिकायत का समाधान किया जा सके।

10.नीति की समीक्षा

एफपीसी किसी भी नियामक या वैधानिक आवश्यकता के अनुसार समय-समय पर समीक्षा के अधीन होगी और कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित की जाएगी।

अनुबंध – एकीकृत लोकपाल योजना 2021

प्रमुख विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है।
यह आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करता है, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) लोकपाल डिजिटल लेनदेन योजना, 2019 को एकीकृत करती है।

प्रयोज्यता:

यह योजना निम्नलिखित विनियमित संस्थाओं (REs) को कवर करती है:

i. पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित तुलनपत्र की तारीख को 50 करोड़ रुपये और इससे जमा आकार वाले सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक;

ii. सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी) (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या (ख) जिनके पास पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित तुलनपत्र की तारीख को 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक की संपत्ति के साथ ग्राहक इंटरफ़ेस है; और

iii. योजना के अंतर्गत परिभाषित सभी प्रणाली सहभागी।

योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण हेतु प्रक्रिया:

I. **शिकायत का आधार:** विनियमित संस्था के किसी भी कृत्य/चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी होने पर व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है।

"प्राधिकृत प्रतिनिधि" से लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप से अधिकृत वकील के अलावा अन्य व्यक्ति (जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो) अभिप्रेत है।

II. शिकायत योजना के अंतर्गत नहीं होगी, जब तक कि:

क) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत न की हो और

i. शिकायत को विनियमित संस्था द्वारा पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकृत कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला था; और

ii. शिकायतकर्ता को शिकायत पर विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या, जहां कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

ख) शिकायत कार्रवाई के उस वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो:

i. किसी लोकपाल के समक्ष पहले से ही लंबित है या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर पहले ही निपटाई जा चुकी है या जिस पर पहले ही विचार किया जा चुका है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुई हो या नहीं;

ii. किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष पहले से ही लंबित हो; या, किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर पहले ही निपटाई जा चुकी है या जिस पर पहले ही विचार किया जा चुका है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुई हो या नहीं।

ग) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की नहीं हो;

घ) ऐसे दावों के लिए परिसीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले विनियमित संस्था को शिकायत की गई थी;

ड.) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूरी जानकारी प्रदान करता हो;

च) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या एक वकील के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो।

III. योजना के तहत किसी शिकायत के गैर-रखरखाव योग्य होने का आधार वह है जिसमें निम्न जैसे मामले शामिल होते हैं:

क) आरई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक विनिश्चय;

ख) आउटसोर्सिंग संविदा के संबंध में वेंडर और आरई के बीच विवाद;

ग) शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है;

घ) आरई के प्रबंधन या कार्यपालकों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;

ड.) विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;

च) सेवा आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है;

छ) आरईएस के बीच विवाद; और

ज) आरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :

एनबीएफसी को लिखित शिकायत

30 दिन के अंत में

यदि एनबीएफसी द्वारा शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती है और ग्राहक प्रतिक्रिया से असंतुष्ट रहते हैं या एनबीएफसी से कोई जवाब नहीं मिला

यदि ग्राहक ने किसी अन्य फोरम से संपर्क नहीं किया है

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करें

(एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर; या यदि एनबीएफसी से कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ तो एक वर्ष और 30 दिन के भीतर)

क) सीएमएस पोर्टल (https://cms.rbi.org.in);

या

ख) केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) को भौतिक रूप में

पता:
केंद्रीकृत रसीद एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC),
भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल,
सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017.
टोल फ्री नंबर – 14448 पर
(समय – सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे) केंद्र से संपर्क करें

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

- लोकपाल कार्यालय के अधिनिर्णय (फैसले) या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय प्राप्त होने या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर, कार्यपालक निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई को अपील कर सकता है।
- अपीलीय प्राधिकारी, यदि संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास निर्दिष्ट समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है, तो वह 30 दिनों से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

शिकायत का समाधान:

- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षेप प्रकृति की होती है।
- सुविधा, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समाधान को बढ़ावा देता है। किसी निष्कर्ष पर नहीं पहुंचने पर अधिनिर्णय/आदेश जारी कर सकते हैं

नोट:

- यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है।
- शिकायतकर्ता न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

योजना की विस्तृत प्रति के लिए कृपया दस्तावेज देखें:
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

प्रधान नोडल अधिकारी के विवरण

सुश्री संगीता मुखर्जी

ईसीएल फाइनेंस लिमिटेड

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

टेली. नं. : +91 22 43428289

ईमेल आईडी .: grievances@eclf.com