

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್  
ಮತ್ತು  
ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ

ಇಸಿಎಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

CIN: U65990MH2005PLC154854

ನೊಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ: ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ',

ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾರ್ಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್ ನಗರ,

ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400 070

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

ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಜನವರಿ 24, 2024 ರಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ಇದು ಗೌಪ್ಯ ದಾಖಲೆಯಾಗಿದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ, ನಕಲು ಮತ್ತು ನಕಲು ಮಾಡುವುದನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ

## ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ .....	3
1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ .....	3
1.2 ಉದ್ದೇಶ .....	3
1.3 ಧ್ಯೇಯ.....	3
2. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು .....	3
3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು.....	4
4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ .....	4
5. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (IES) .....	5
6. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು.....	5
7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ.....	6
8. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ-ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.....	6
9. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.....	6
10. ಪಾಲಿಸಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ .....	8
ಅನುಬಂಧ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 .....	9



## 1. ಪರಿಚಯ

### 1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ

ECL ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ/ ECLF), ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್ ನಂ. RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD) ಅನುಸಾರವಾಗಿ. 008/03.10.119/2016- 17 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 01, 2016 ರಂದು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಠೇವಣಿ ಮತ್ತು ತರುವಾಯ RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ( ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ- ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಟ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರಂದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು, ಮಧ್ಯಮ ಲೇಯರ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಂಬಂಧ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.2 ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು

### 1.3 ಧ್ಯೇಯ

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಕವರ್ ಮಾಡಲು ಇವುಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ:

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
- NBFC ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ
- ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು
- ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

## 2. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

- ಸಾಲ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ (ಗಳಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್, ಟೀಸರ್‌ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ..
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು, ರೀಕಾರ್ಡ್ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ/ಅದರ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

- (c) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ
- (d) ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಅದರ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸೂಚಿಸಬೇಕು

### 3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ (ಅನುಮೋದನೆ/ನಿರಾಕರಣೆ) ಫಲಿತಾಂಶದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಂಟ್ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಇತ್ಯಾದಿ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ದಪ್ಪವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಲೇಂಟ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ (ಗಳು) ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧ (ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಹೇಳಿದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕ್ಲೇಂಟ್ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಂಟ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ

- a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಾತೆಯ ನಿರೀಕ್ಷೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ / ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಅದೇ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದರೆ ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬಹುದು.
- b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ರೀ ಕಾಲ್ ಮಾಡಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಲೋನ್‌ಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕು. ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ ಅಥವಾ ಬಲದಿಂದ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್/ಮಾರಾಟವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಅದರ ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರ ಬಾಕಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು "ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿಲ್ಲ" ಎಂಬ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
- e) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸೂಚನೆಗಳು, ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 5. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (IES)

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

#### 6. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- a) ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
- b) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರಿಕಿಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸ ಸಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಅನುಚಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮತ್ತು ಇದು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.



## 7. ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅಡ್ವಾನ್ಸ್ ಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾಡಲ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

## 8. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ-ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ:
  - RE ಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು
  - ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು RE ಗಳು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.
  - ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್ಲೆಟ್ / ಶಾಖೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ RE ಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:
  - ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ RE ತಿಳಿಸಬೇಕು.
  - ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ RE ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
  - ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ REಗಳು ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಅವರೇ ಭರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

## 9. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಹಾರ ಸುಗಮ ಮತ್ತು ಜಗಳ ಮುಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ 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 ಅಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("GRO") ಮತ್ತು RBI (ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು) ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯಾಪಾರ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವಿಸ್ತರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದೆ:

ಹಂತ - 1	<p>a) ಸಾಲಗಾರರು ನೇರವಾಗಿ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬಹುದು</p> <p>b) ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ರಿಲೇಶನಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.</p> <p>c) ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ : assistance@eclf.com ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1-800-1026372-ಸೋಮವಾರ ದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದ ವರೆಗೆ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 5 ಗಂಟೆಯ ವರೆಗೆ)</p>
ಹಂತ -2 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	<p>ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿರಾದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿಳಾಸ :- ಶ್ರೀಮತಿ ಸಂಗೀತಾ ಮುಖರ್ಜಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್ ನಗರ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400070 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ +91 22 43428056 ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ: grievances@eclf.com</p> <p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಎರವಲುಗಾರ/ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು</p>

<p><b>ಹಂತ - 3</b></p>	<p>ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮಿಂದ ಪ್ರಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವರು RBI CMS ನ <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು</p> <p>ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ದೂರಿನ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಿ::</p> <p>ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಮರಾರಾ ಮಂದಿರದ ಹತ್ತಿರ, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್, ಮುಂಬೈ-400008</p> <p>Tel: +91 22-23084121/ 23028436 Fax: +91 22-23022011 Email id - dnbsmro@rbi.org.in</p>
-----------------------	---

ಅದರ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಜೊತೆಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು:

- ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳ ಹೊರಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ರಿಲೇಶನ್ ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಬಂದಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 2 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವನು/ಅವರಿಂದ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉದ್ಯೋಗಿ / ರಿಲೇಶನ್ ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ

## 10. ಪಾಲಿಸಿಯ ವಿವರ

FPC ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.



## ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021, ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥ

ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ 'ಒನ್ ನೇಷನ್ ಒನ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಇದು RBI ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳು ಯಾವುವೆಂದರೆ,

(i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006;

(ii) ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018;

ಮತ್ತು (iii) ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಡಿಜಿಟಲ್ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಯೋಜನೆ, 2019..

### ಇವುಗಳ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ::

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳನ್ನು (RE) ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪರಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸೂಚಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ಅರ್ಬನ್) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 50 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಠೇವಣಿ ಹೊಂದಿದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFC) (ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಯಾವುದರಲ್ಲಿ (ಎ) ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರವಿದೆಯೋ; ಅಥವಾ (ಬಿ) ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 100 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಸ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು
- ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು..

### ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ::

I. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು: ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯ/ಲೋಪವು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ) ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ.

II. ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಹೊರತು:

- ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು

- i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
- ii ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಿದ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲವಾದರೆ:

- i. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ;
- ii ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರ/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ
- c) ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ;
- d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
- e) ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- f) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

III. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು ಇಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ-

- a) RE ಯ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ತೀರ್ಪು/ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ನಿರ್ಧಾರ;
- b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು RE ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- c) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವಹಿಸಲಾದ ದೂರು;
- d) RE ನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- e) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ವಿವಾದ;
- f) ಸೇವೆಯು RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲ;
- g) RE ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- h) RE ನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ.

## ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

NBFC ಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು	30ದಿನಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ	ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ NBFC ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿಧರ ಅಥವಾ  NBFC ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ	ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ದಿಕ್ಕನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದರೆ	<p><b>ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ</b> (NBFC ಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ; ಅಥವಾ NBFC ಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ)</p> <p><b>A)</b> CMS ಪೋರ್ಟಲ್ (<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>);</p> <p><b>OR</b></p> <p><b>B)</b> ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ (CRPC) ಭೌತಿಕವಾಗಿ</p> <p>ವಿಳಾಸ: ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಮರಾಠಾ ಮಂದಿರದ ಹತ್ತಿರ, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್, ಮುಂಬೈ-400008 (ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)</p>
-----------------------	----------------------	--	--	--

ಮೇಲ್ಕನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಕನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಿಕೆ:

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಅಂಗೀಕಾರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ಅಂಗೀಕಾರದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI ಗೆ ಮೇಲ್ಕನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಮೇಲ್ಕನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಕನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಿಕೆ, ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ಅವಾರ್ಡ್/ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಸೂಚನೆ:

- ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ವಿವರವಾದ ಪ್ರತಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು [https://rbiodocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbiodocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ಅನ್ನು ನೋಡಿ



Edelweiss  
Ideas create, values protect

ECL  
Finance Ltd.

## ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು

Ms.. ಸಂಗೀತಾ ಮುಖರ್ಜಿ

**ECL ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**

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

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: +91 22 43428056 Monday to Friday (10 am - 5 pm)

ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ.: [grievances@eclf.com](mailto:grievances@eclf.com)