Edelweiss
Ideas create, values protect

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್

&

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ

ಎಡೆಲ್‌ವೀಸ್ ರಿಟೇಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
CIN: U67120MH1997PLC285490
ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್
B, ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ,
ಕಿರೋಲ್ ರೋಡ್, ಕುರ್ಲಾ(W),
ಮುಂಬೈ – 400070;
Tel: +91 22 4272 2200;
ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: www.edelweissretailfin.com

ಮೇ 11, 2013 ರಂದು ನಡೆದ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ
ಜನವರಿ 28, 2022 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ERFL ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ/ ERFL), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿ ಪ್ರಾಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಶ್ಯಾಡೋ 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 ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್, ಪೋಸ್ಟರ್‌ಗಳು, 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

ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗೆ

(a) 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 ಮತ್ತು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಡಿಫಾಲ್ಟ್ 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 ಮತ್ತು, 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 ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮದ 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.

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು

ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಹಕ್ಕು

ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಅಥವಾ

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

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

2. 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 ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿ 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.

3. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

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

(b) ಎರವಲು ಖಾತೆಯನು ವಗಾಾಯಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಿಂದ ವನಿಂತಯ ಸಿಿಕೃತಯ ಸಿಂದಭ್ಾದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಗೆ ಅಥವಾ ಇಲಿದಿದದರೆ,

ಕಿಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವನಿಂತಯನುು ಸಿವ್ೋಕರಿಸಿದ ದಿನಾಿಂಕದಿಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಳಿಸರ್ಾಗುತುದೆ.

(c) ಸಾಲಗಳ ವಸೂರ್ಾತಯ ವಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಿಂಪನಿಯು ಅನಪ್ೇಕ್ಷಿತ ಕಿರುಕುಳವನುು ಆಶಾಯಸುವುದಿಲಿ, ಅಿಂದರೆ ವಷಮ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನುು ನಿರಿಂತರವಾಗ ತರ್ೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂರ್ಾತಗಾಗ ಸ್ಾಯು ಶಕಿಯನುು ಬಳಸದೋ ಮತುು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟಿಟನೊಳಗೆ ಕಾಯಾನಿವಾಹಿಸುತುದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಿಂದಿಗೆ ಸೂಕು ರೋತಯಲ್ಲಿ ವಯವಹರಿಸಲು ಕಿಂಪನಿಯು ತನು ಎರ್ಾಿ ಉದ್ಯೊೋಗಗಳು ಸಮಪಾಕವಾಗ ತರಬೋತ ಪಡೆದಿರುವುದನುು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳುತುದೆ.

(d) ಚಿಲಿರೆ ಹಣಕಾಸು ಉತಪನುಗಳಿಗೆ, ಕಿಂಪನಿಯು ವೈಯಕಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನುು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗ ಮಿಂಜೂರಾದ ಎರ್ಾಿ ಫ್ೊಿೋಟಿಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೋರ್ೆ ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲಿದೆ ಸವತುಮರುಸಾಧ್ಯತೆಯ ಶುಲೆಗಳು / ಪೂವಾ-ಪ್ಾವತ ದಿಂಡವನುು ವಧಿಸುವುದಿಲಿ.

4. ಬಡ್ಡಿ ಶುಲಕಗಳು:

(a) ನಿದೋಾಶಕರ ಮಿಂಡಳಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತುು ಮುಿಂಗಡಗಳ ಮೋರ್ೆ ವಧಿಸರ್ಾಗುವ ಬಡಿಿ ದರವನುು ನಿಧಾರಿಸಲು ಬಡಿಿದರದ ಮಾದರಿಯನುು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಿಂಡಿದೆ, ಪಾಕಿಾಯೆ ಮತುು ಇತರ ಶುಲೆಗಳು, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚಚ, ಮಾರ್ಜಾನ ಮತುು ರಿಸ್ೆ ಪ್ಾೋಮಿಯಿಂ, ಇತಾಾದಿ. ಬಡಿಿಯ ದರ ಮತುು ಅಪ್ಾಯದ ಹಿಂತಗಳ ವಧಾನ ಮತುು ವವಧ ವಗಾದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಭಿನು ಬಡಿಿದರವನುು ವಧಿಸುವ ತಾಕಿಾಕತೆಯನುು ಅರ್ಜಾ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗಾಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಿಂಗಪಡಿಸಬೋಕು ಮತುು ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಆಸಕಿಯನುು ಮಿಂಜೂರಾತ ಪತಾದಲ್ಲಿ ಸುಷಿವಾಗ ತಳಿಸಬೋಕು.

(b) ಕಿಂಪನಿಯ ವೆಬಸೈಟ್ನಲ್ಲಿ ಬಡಿಿದರಗಳು ಮತುು ಅಪ್ಾಯಗಳ ಶ್ಾೋಣಿಯ ವಧಾನವನುು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಿಂತೆ ಮಾಡರ್ಾಗುತುದೆ. ವೆಬಸೈಟ್ನಲ್ಲಿ ಪಾಕಟಿಸರ್ಾದ ಅಥವಾ ಪಾಕಟಿಸರ್ಾದ ಮಾಹಿತಯನುು ಬಡಿಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದರ್ಾವಣೆಯಾದಾಗರ್ೆರ್ಾಿ ನವೋಕರಿಸರ್ಾಗುತುದೆ.

(c) ಬಡಿಿಯ ದರವು ವಾಷಿಾಕ ದರಗಳಾಗರುತುದೆ ಆದದರಿಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಧಿಸರ್ಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗೆೆ ತಳಿದಿರುತಾುನೆ.

5. ಕುಂದುಕೆ ರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾಯವವಿಧಾನ

ಫೋರ್ ಪ್ಾಾಕಿಟೋಸ್ ಕೊೋಡ್ನ ಅನುಷ್ಾಾನವು ಕಿಂಪನಿಯ ಜವಾಬಾದರಿಯಾಗದೆ. ಕಿಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು/ಗಾಾಹಕರೊಿಂದಿಗೆ ವಯವಹರಿಸುವುದು ಸುಗಮ ಮತುು ಜಗಳ ಮುಕುವಾಗದೆ ವೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳಳಲು ಎಲಿ ಪಾಯತುಗಳನುು ಮಾಡಬೋಕು. ಸಾಲಗಾರ / ಗಾಾಹಕರು ಕಿಂಪನಿಯ ಗಮನಕೆೆ ತಿಂದ ಯಾವುದೋ ದೂರನುು ತವರಿತವಾಗ ನಿವಾಹಿಸರ್ಾಗುತುದೆ.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ

ಉದಭವಸುವ ಎರ್ಾತಿ ವವಾದಗಳು / ದೂರುಗಳನುು ಅವರ ಗಮನಕೆ ತಿಂದ ನಿಂತರ ಆಲ್ಲಸರ್ಾಗುತುದೆ ಮತುು ವರ್ೆೋವಾರಿ ಮಾಡರ್ಾಗುತುದೆ.

ಫೋರ್ ಪ್ಾಾಕಟಿೋಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯಿಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲ್ಲಕ ಪರಿಶೋಲನೆಯ ಕೊಾೋಢೋಕೃತ ವರದಿ ಮತುು ವವಧ ಹಿಂತದ ನಿವಾಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾಯಾವಧಾನದ ಕಾಯಾನಿವಾಹಣೆಯನುು ನಿಯಮಿತ ಮಧಯಿಂತರದಲ್ಲಿ ನಿದೋಾಶಕರ ಮಿಂಡಳಿಗೆ (ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಗೆ) ಸಲ್ಲಿಸರ್ಾಗುತುದೆ.

ಕುಿಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("GRO") ಮತುು RBI ನ ಸಥಳಿೋಯ ಕಛೋರಿಯ ಸಿಂಪಕಾ ವವರಗಳನುು (ದೂರು/ವವಾದವನುು ಒಿಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದದರೆ ಅದನುು ಸಿಂಪಕಿಾಸಬಹುದು) ಎರ್ಾತಿ ಶಾಖೆಗಳು / ಸಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪಾದಶಾಸರ್ಾಗುತುದೆ ಕಿಂಪನಿಯು ತನು ವಯವಹಾರವನುು ನಡೆಸುತುದೆ.

ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಿಂಪನಿ/ ERFL), ಬಾಯಂಕಿಂಗ್ ಅಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಿಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFCs) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬಾಯಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿದೇಶನಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗ, ಗಾಾಹಕರೊಿಂದಿಗೆ ವಯವಹರಿಸುವಾಗ ನಾಯಯಯುತ ಪದಧತಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗನ ಕೋಡ್ ಅನುು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಿಂಡಿದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕಿಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಈ ಕೆಳಗನ ಕ್ರೀತಾಗಳನುು ಒಳಗೊಳಳಲು ಉದದೇಶಸಲಾಗದೆ:

ಹಂತ - 1	ಸಾಲಗಾರರು ನೇರವಾಗ ಶಾಖೆಯ ವಯವಸಾಥಪಕರನುು ಸಿಂಪಕಿಸಬಹುದು ಮತುು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿವಾಹಿಸಲಾದ ಕಿಂಪ್ಲೈಿಂಟ್ ರಿಜಿಸಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರ/ಅವಳ ದೂರು/ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳನುು ನಮೊದಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇಚಿಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಿಂಬಿಂಧಪಟಟ ಶಾಖೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮಾಗಾದಶಾನ ನಿೀಡುತಾುರೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಕೆಳಗನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್ಗಳ ಮೊಲಕ ದೂರುಗಳು / ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳನುು ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : assistance@eclf.com; ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ: 1-800-1026371-ಸೋಮವಾರ - ಶುಕಾವಾರ (ಬೆಳಿಗೆ 10 ರಿಿಂದ ಸಿಂಜೆ 5 ರವರೆಗೆ)
ಹಂತ – 2	ಸಿಿೀಕರಿಸಿದ ಪಾತಕಿಾಯೆಯಿಿಂದ ಗಾಾಹಕರು ಅತೃಪುರಾಗದದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಈ ಕೆಳಗನ ವಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕುಿಂದುಕೊರತ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನುು ಸಹ ಸಿಂಪಕಿಾಸಬಹುದು:- ಶಾೀಮತ ಸುದಿೀಪಾ ಮಜುಿಂದಾರ್ ಮದಲ ಮಹಡಿ, 3B, ರಾಜೇಿಂದಾ ಪಾಕ್ಾ, ಪುಸಾ ರಸೆು, ನವದೆಹಲ್ಲ– 110005 ದೂರವಾಣಿ ಸಿಂಖ್ಯೆ +91 (11) 4004 2301; ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievances@eclf.comgrievances@eclf.comಕುಿಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಧಯವಾದಷುಟ ಬೇಗ ಸಿಿೀಕರಿಸಿದ ಪಾಶೆುಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ / ಪಾತಕಿಾಯೆಯನುು ಒದಗಸಲು ಪಾಯತುಸಬೇಕು.
ಹಂತ – 3	Email id- dnbsmro@rbi.org.in ಒಿಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳನುು ಪರಿಹರಿಸದಿದದರೆ, ಸಾಲಗಾರ / ಗಾಾಹಕ / ಅರ್ಜಾದಾರರು ಮೇಲಮನವ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:- ಅಧಿಕಾರಿ - ಉಸುುವಾರಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬಾಯಂಕ್ ಅಲ್ಲದ ಬಾಯಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಮರಾಠಾ ಮಿಂದಿರದ ಹತುರ, ಬೈಕುಲಾಿ, ಮುಿಂಬೈ ಸೆಿಂಟಾಲ್, ಮುಿಂಬೈ - 400008; ದೂರವಾಣಿ: +91 22- 23084121/ 23028436 ಫಾಯಕ್ಸ: +91 22-23022011 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- dnbsmro@rbi.org.in

- **ಅದರ ಪರಿಹಾರ ಕಾಯವವಿಧಾನದ ಜೆ ತೆಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು:**

    1) ಮೋಲ್ಲನ ಮಾಹಿತಯನುು ಗಾಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕಾೆಗ ಕಿಂಪನಿಯ ವಾಯಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು / ಸಥಳಗಳ ಹೊರಗೆ ಪಾದಶಾಸರ್ಾಗುತುದೆ ಮತುು ಉರ್ಿೆಿೋಖದ ಉದೆದೋಶಕಾೆಗ ಆಿಂತಹ ಗೊತುುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೆ ಿಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಿಂತೆ ಮಾಡಬೋಕು.

    2) ಸಿಂಬಿಂಧಪಟ ಉದೊಯೋಗ/ಸಿಂಬಿಂಧ ನಿವಾಾಹಕರಿಿಂದ ಯಾವುದೋ ದೂರು/ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳು ಬಿಂದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಸಿವೋಕರಿಸಿದ 2 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗ ಗಾಾಹಕ ಸೋವಾ ತಿಂಡ ಮತುು ಕುಿಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತವರಿತ ಪರಿಹಾರವನುು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳಳಲು ಅವನು/ಅವರಿಿಂದ ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳು ವರದಿ ಮಾಡಬೋಕು.

    3) ದೂರು / ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳನುು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತುು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗಾಾಹಕ ಸೋವಾ ತಿಂಡ ಮತುು ಕುಿಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು / ಕುಿಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಿಂಬಿಂಧಿಸಿದ ಅಗತಯ ವವರಗಳನುು ಒದಗಸುವುದು ಸಿಂಬಿಂಧಿಸಿದ ಉದೊಯೋಗ / ಸಿಂಬಿಂಧ ವಯವಸಾಪಕರ ಜವಾಬಾದರಿಯಾಗದೆ.

6. ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ

ಈ ಕೊೋಡ್ ಮಾರ್ಚಾ 15, 2013 ರಿಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತುದೆ ಮತುು ರಿಸರ್ವಾ ಬಾಯಿಂಕ್ ಆಫ್ ಇಿಂಡಿಯಾ ಹೊರಡಿಸಿದ ಸುತೊೋಲ್ಲೆಗಳು, ನಿದೋಾಶನಗಳು ಮತುು ಕಿಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಾಾಸಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕೆೆ ತದುದಪಡಿ / ಮಾಪಾಡಿಸರ್ಾಗದೆ. ಈ ಫೋರ್ ಪಾಾಕಿಟೋಸ್ ಕೊೋಡ್ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತುು ವವಧ ಹಿಂತದ ನಿವಾಹಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಕುಿಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾಯಾವಧಾನದ ಕಾಯಾನಿವಾಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲ್ಲಕ ಪರಿಶೋಲನೆಗಾಗ ಕಿಂಪನಿಯು ಒದಗಸುತುದೆ.