

वाजवी सराव कोड
आणि
लोकपाल योजना

एडलवाइज रिटेल फायनान्स लिमिटेड
CIN: U67120MH1997PLC285490
तळमजला, टॉवर 3, विंग बी,
कोहिनूर सिटी मॉल,
किरोल रोड, कुर्ला(प), मुंबई – 400070;
दूरध्वनी: +91 22 4272 2200;
वेबसाइट: www.edelweissretailfin.com

11 मे 2013 रोजी झालेल्या मंडळाच्या बैठकीत स्वीकारण्यात आले
28 जानेवारी 2022 रोजी झालेल्या बैठकीत संचालक मंडळाने अंतिम पुनरावलोकन केले

योग्य आचरण संहिता

ERFL फायनान्स लिमिटेड (कंपनी/ERFL), रिजर्व बँक ऑफ इंडियाने दिलेल्या मुख्य निर्देशानुसार पध्दतशीरपणे महत्वपूर्ण नॉन-डिपॉझिट घेणा-या कंपनीसाठी आणि डिपॉझिट स्वीकारणा-या नॉन बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठी (एनबीएफसी) ग्राहकांसोबतच्या योग्य आचरणासाठी खालील संहितेचा अंगिकार करण्यात आला आहे.

योग्य आचरण संहितेचा (एफपीसी) उद्देश खालील क्षेत्रांना आंतर्भूत करणे आहे:

- कर्जाची निवेदने व त्यांच्यावरील प्रक्रिया
- कर्जाची मंजूरी आणि अटी/शर्ती
- कर्जाचे वितरण, ज्यामध्ये अटी व शर्तीमधल्या बदलांचा आंतर्भाव असेल
- सर्वसामान्य तरतुदी आणि
- तक्रार निवारण यंत्रणा

1. कर्जाची निवेदने आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया

(a) कर्ज/कर्जाची सुविधा यांच्याशी संबंधित सर्व माहिती कर्जाशी संबंधित निवेदन फॉर्ममध्ये उपलब्ध असेल किंवा इतर माध्यमांनी (अटीचे पत्रक, टीजर्स इ.) दिली जाईल. कर्जाच्या निवेदनाचा फॉर्ममध्ये त्याला पूर्णपणे भरून प्रस्तुत करताना सोबत जोडण्याचे इतर दस्तऐवज नमुद केले जातील.

(b) क्लॉअंटला सर्व संप्रेषणे, कर्जाचे दस्तऐवज, रिकॉल नोटिस इ. कर्जाशी संबंधित साहित्याला प्रादेशिक भाषेत किंवा क्लॉअंटला समजत असलेल्या भाषेत मिळवण्याचा विकल्प असेल. यासाठी क्लॉअंटला त्याचे/तिचे प्राधान्य कर्जाच्या निवेदन फॉर्ममध्ये योग्य पर्याय निवडून द्यावे लागेल.

(c) पूर्ण असलेल्या निवेदन फॉर्मची पोचपावती दिली जाईल. निवेदकांनी या संदर्भात पोचपावती मागणे आवश्यक आहे.

(d) पोचपावतीमध्ये निवेदकाने कंपनीला तिच्या नोंदणीकृत कार्यालयामध्ये कर्जाच्या निवेदनाच्या स्थितीच्या विचारणेसाठी संपर्क करण्यासाठी कालमर्यादा देखील दिलेली असेल.

2. कर्जाची मंजूरी आणि अटी/शर्ती

(a) कर्जाच्या निवेदकाची कंपनीच्या क्रेडिट ऍप्रेजल प्रक्रियेमार्फत व धोरणांद्वारे पडताळणी केली जाईल. क्लॉअंटला त्याने/तिने कर्जाच्या निवेदनात निवडलेल्या भाषेत क्रेडिट ऍप्रेजलचे फलित (मंजूरी/नकार) कर्जाच्या निवेदनाच्या पोचपावतीमध्ये पडताळणीसाठी दिलेल्या कालावधीच्या आत सांगितला जाईल

(b) कर्ज मंजूर झाल्यावर कंपनी मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर, चूक झाल्याच्या स्थितीतील व्याज दर आणि इतर महत्वपूर्ण अटी आणि शर्ती क्लॉअंटला मंजूरी पत्राद्वारे कळवेल किंवा क्लॉअंटला निवेदनाच्या फॉर्ममध्ये संप्रेषणासाठी क्लॉअंटने निवडलेल्या भाषेत सांगितले जाईल. उशीरा पेमेंट करण्याच्या स्थितीत कंपनीने आकारलेले दंडात्मक व्याज जर असेल तर, तसेच इतर बाबी कर्जाच्या करारनाम्यात, मंजूरी पत्र इ.मध्ये ठळक अक्षरात नमुद केल्या जातील. या अटी व शर्तीचे स्वीकरण कंपनीद्वारे लक्षात ठेवले जाईल.

(c) कंपनी मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर, निवेदनात दाखवल्या गेलेल्या पध्दतीचा आंतर्भाव करत अटी आणि शर्तीसोबत क्लॉअंटसोबत करारनामा करेल. सदर करारनाम्याची प्रत वेळापत्रक आणि करारनाम्याच्या जोडपत्रांसोबत क्लॉअंटने निवडलेल्या भाषेत त्याला उपलब्ध करून दिली जाईल.

3. कर्जाचे वितरण, ज्यामध्ये अटी व शर्तीमधल्या बदलांचा आंतर्भाव असेल

अटी व शर्तीमध्ये झालेले कोणतेही बदल, वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रिपेमेंट शुल्क इ.सह कर्जदाराला

खात्याशी संबंधित विशिष्ट बदलांच्या स्थितीत कळवले जातील, इतर बदल कंपनीच्या नोंदणीकृत /कापॅरिट कार्यालयात किंवा

वेबसाइटवर उपलब्ध असतील किंवा कंपनीने ठरवल्यास प्रिंट माध्यमाने प्रसारित केले जातील.

(a) व्याज दर आणि शुल्कांमधले बदल संभाव्यपणे लागू होतील. या प्रभावाला साजेशी अट कर्जाच्या करारनाम्यात आंतर्भूत केली जाईल.

(b) करारनाम्याच्या अंतर्गत रिकॉल करण्याचा/पेमेंट किंवा प्रदर्शन जलद करण्याचा निर्णय कर्जदाराने कंपनीसोबत कार्यान्वयित केलेल्या कर्जाच्या दस्तऐवजातील अटी व शर्तीच्या प्रमाणे असेल.

(c) कर्जाच्या संदर्भातील सर्व तारणे कर्जाच्या संपूर्ण प्राप्तीच्या आणि अंतिम परताव्याच्या वेळी दिली जातील, जी कर्जदाराविरुद्ध कोणत्याही कायदेशीर किंवा करारातल्या अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या किंवा सेट-ऑफ करण्याच्या अधिकाराच्या अधीन असतील जो कंपनी किंवा इतर व्यक्तींना कर्जाच्या दस्तऐवजांच्या अन्वये देण्यात आला असेल. जर हा सेट-ऑफ अधिकार कार्यान्वयित करण्यात आला तर, राहिलेल्या दाव्यांच्या त्याचप्रमाणे कंपनीने तारणे/तारणांची विक्री प्रक्रिया किंवा तारणांचे अथवा विक्रीचे स्थानांतरण करण्याचा अधिकार राखण्याच्या किंवा सेटऑफ करण्याच्या स्थिती याबद्दलचा संपूर्ण तपशीलाला आंतर्भूत करणारी सूचना ग्राहकाला दिली जाईल. इतर थकबाकींसह, जर त्या असल्यास कर्जाच्या संपूर्ण व अंतिम परतावा करण्याच्या स्थितीत, कंपनी कर्जदार/ग्राहकाकडून विनंती मिळाल्याच्या दिनांकापासून १ महिन्याच्या आत "नो आउटस्टँडिंग सर्टिफिकेट" देईल.

(d) कर्जाच्या संदर्भातल्या सर्व नोटिस/सूचना, संप्रेषणे क्लॉएंटने कर्जाच्या निवेदन फॉर्ममध्ये निवडलेल्या भाषेत दिली जातील.

4. दिव्यांग निवेदकांच्या स्थितीत

शारीरिक/दृश्य स्वरूपात सक्षम नसलेल्या निवेदकांना अपंगत्वाच्या पार्श्वभूमीवर कर्ज सुविधांसह उत्पादने व सेवा देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. त्यांना इतर निवेदकांसारखी वर्तवणूक मिळेल आणि त्यांचे निवेदन क्रेडिट प्रक्रिया आणि कंपनीच्या धोरणाप्रमाणे सर्वात आधी हाताळले जाईल. शक्य तेवढी सगळी मदत दिव्यांग निवेदकांना दिली जाईल, ज्यामुळे त्यांना समजून घेण्यात व उत्पादन किंवा कर्ज सुविधेची निवड व लाभ घेण्यात अडचण येणार नाही.

5. सर्वसामान्य तरतुदी

(a) कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहारांमध्ये कोणत्याही प्रकारचा हस्तक्षेप करणार नाही, यामधून कर्जाच्या दस्तऐवजांच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या बाबी किंवा कंपनीच्या निदर्शनास आलेल्या, कर्जदाराने आधी कधीही उघड न केलेल्या नवीन माहितीला वगळले जाईल.

(b) कर्जदाराकडून कर्जाच्या खात्याच्या स्थानांतरणासाठी विनंती मिळण्याच्या स्थितीत, अनुमती किंवा इतर म्हणजे कंपनीची हरकत, जर असेल तर, तिला सदर विनंती मिळण्याच्या २१ दिवसांच्या आत कळवले जाईल.

कर्जाच्या वसूलीच्या संदर्भामध्ये कंपनी कोणतीही अवैध पिळवणूक करणार नाही उदा. कर्जदाराला अवेळी वारंवार त्रास देणे, शारीरिक बळाचा कर्जाच्या वसूलीत वापर करणे. कंपनी कायदेशीर चौकटीत राहून कारवाई करेल. कंपनी

(c) याची शाश्वती करून घेईल की तिच्या कर्मचा-यांना कर्जदारांसोबत योग्यप्रकारे व्यवहार करण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण मिळाले आहे. रिटेल फायनान्सिंग उत्पादनांसाठी कंपनी सर्व फ्लोटिंग दर असलेल्या मुदत कर्जाच्या मंजूरीसाठी जी व्यक्तीगत

(d) कर्जदारांच्या किंवा सह कर्जदार असलेल्या व्यवसायांहून वेगळ्या उद्देशासाठी असल्याखेरीज फोरक्लोजर शुल्क/प्रिपेमेंट दंड लागू करणार नाही.

6. व्याज शुल्क

(a) संचालक मंडळाने व्याज दर मॉडेलचा कर्ज व अग्रिम रकमांवर आकारल्या जाणा-या व्याजदराच्या तसेच इतर संबंधित घटकांच्या विचाराधीनतेसाठी उदा. निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इ.साठी असलेल्या इतर शुल्कांच्या निर्धारणासाठी अंगिकार केला आहे. व्याज दर आणि जोखमीच्या वर्गवारीसाठी असलेल्या दृष्टिकोन तसेच विविध व्याजदर विविध कर्जदार श्रेणींना आकारण्याचे निकष कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला निवेदन फॉर्ममध्ये उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रामध्ये मंजूर केलेले व्याज सांगितले जाईल.

(b) व्याज दर आणि जोखमीच्या वर्गवारीसाठीचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिले जातील. वेबसाइट किंवा अन्यत्र प्रसिध्द केलेली माहिती व्याजदरामध्ये बदल झाल्यास अपडेट केली जाईल.

(c) व्याज दर ऍन्युअलाइझ दर असेल, ज्यामुळे खाल्यावर नक्की किती दर आकारला गेला आहे याची कर्जदाराला कल्पना असेल.

7. तक्रार निवारण यंत्रणा

योग्य आचरण संहितेचा कार्यान्वय करणे कंपनीची जबाबदारी असेल. कंपनी कर्जदार/ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना तो सुरळीत आणि अडचण विरहित असण्याचे सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. कर्जदार/ग्राहकाने कंपनीला कोणतीही तक्रार निदर्शनास आणून दिल्यास तिचे जलद गतीने निवारण केले जाईल.

कंपनीच्या पदाधिका-यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद/तक्रारी ज्यात आउटसोर्स एजन्सीमार्फत दिल्या जाणा-या सेवांशी संबंधित सेवांचा आंतर्भाव असलेल्या बाबींना त्यांच्या निदर्शनास आणल्यावर ऐकले आणि निर्णयित केले जाईल.

नियतकालीक आढाव्याचा व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवरचा एकत्रित अहवाल यथायोग्य आचरण संहितेच्या अनुसरणासहित तसेच तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यासह संचालक मंडळाला (किंवा तिथल्या समितीला) नियमित अंतराळानी प्रस्तुत केला जाईल.

तक्रार निवारण अधिका-यांच्या (‘‘जीआरओ’’) आणि आरबीआयच्या स्थानिक कार्यालयाच्या (ज्यांना तक्रारीचे/वादाचे एका महिन्याच्या कालावधीत निवारण न झाल्यास संपर्क केला जाऊ शकतो) संपर्काचा तपशील सर्व शाखांमध्ये/कंपनी व्यवसाय करत असलेल्या स्थळांवर प्रदर्शित केला जाईल.

कंपनीने खालील तक्रार निवारण यंत्रणा तिच्या ग्राहकांच्या कोणत्याही प्रश्नांचे/तक्रारींचे/हरकतींचे निरसन करण्यासाठी उपलब्ध करून दिली आहे:

एडेलवाइस रिटेल फायनान्स लिमिटेड (कंपनी/ इआरएफएल) रिजर्व बँक ऑफ इंडियाने दिलेल्या मुख्य निर्देशानुसार नॉन बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठी (एनबीएफसी) ग्राहकांसोबतच्या योग्य आचरणासाठी खालील संहितेचा अंगिकार करण्यात आला आहे. योग्य आचरण संहिता (एफपीसी) चा उद्देश खालील विभागांना आंतर्भूत करणे आहे:

| | |
|------------------|--|
| पातळी - 1 | <p>कर्जदार थेट शाखा व्यवस्थापकांना संपर्क करू शकतात आणि शाखेत ठेवलेल्या तक्रार रजिस्टरमध्ये त्यांची तक्रार/हरकत नोंदवू शकतात. संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप व्यवस्थापक तक्रार नोंदवायची असलेल्या कर्जदाराला मार्गदर्शन करतील.</p> <p>कर्जदार खालील कोणत्याही माध्यमाने तक्रारी/हरकती नोंदवू शकतो: ईमेल आयडी: assistance@eclf.com; टोल फ्री: 1-800-1026371-सोमवार-शुक्रवार) (सकाळी 10 ते 5)</p> |
| पातळी - 2 | <p>मिळालेल्या प्रतिसादाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, ते तक्रार निवारण अधिका-याशी खालील पत्त्यावर संपर्क करू शकतात: सुश्री सुदिप्ता मुजूमदार पहिला मजला, 3बी, राजेंद्र पार्क, पुसा मार्ग, नवी दिल्ली- 110005 दूरध्वनी. +91 (11) 4004 2301; ईमेल आयडी: grievances@eclf.com तक्रार निवारण अधिकारी कर्जदाराला/निवेदकाला ठराव/प्रश्नांची/तक्रारींची/हरकतींची उत्तरे शक्य तेवढ्या लवकर मिळतील असे प्रयत्न करतील.</p> |
| पातळी - 3 | <p>जर तक्रार/हरकत एका महिन्याच्या आत सोडवली गेली नाही तर कर्जदार/ग्राहक/निवेदक येथे अर्ज करू शकतो :- ऑफिस-इन-चार्ज नॉन बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग सूपरव्हिजन रिजर्व बँक ऑफ इंडिया 3रा मजला, मराठा मंदिराजवळ, भायखळा, मुंबई सेंट्रल, मुंबई - 400008; दूरध्वनी: +91 22-23084121/ 23028436 फॅक्स: +91 22-23022011 ईमेलआयडी- dnbsmro@rbi.org.in</p> |

• निवारण प्रक्रियेसह अनुसरण करण्याचे मुद्दे:

- 1) वरील माहिती शाखा/कंपनीच्या व्यवसाय स्थळांच्या बाहेर ग्राहकांच्या हितासाठी लावली जाईल आणि तिला संदर्भासाठी अशा नियुक्त अधिका-यांकडे उपलब्ध करून दिले जाईल.
- 2) तक्रार/हरकत संबंधित कर्मचा-यामार्फत/रिलेशनशिप व्यवस्थापकामार्फत मिळवली जाण्याच्या स्थितीत तो/ती तक्रार मिळण्याच्या २ दिवसांच्या आत ग्राहक सेवा टीम आणि तक्रार निवारण अधिका-याला तिची सूचना देईल ज्यामुळे तिचे वेगवान पध्दतीने निरसन होऊ शकेल.
- 3) संबंधित कर्मचारी/ रिलेशनशिप व्यवस्थापकाने तक्रार/हरकतीशी संबंधित आवश्यक तपशील ग्राहक सेवा टीम आणि तक्रार निवारण अधिका-याला निवारणासाठी देणे हे त्यांचे कर्तव्य असेल.

8. धोरणाचा आढावा

ही संहिता मार्च 15, 2013 पासून लागू झाली असून तिच्यामध्ये रिजर्व बँक ऑफ इंडियाने दिलेल्या परिपत्रके, निर्देश इ. अनुसार आणि कंपनीद्वारे अनुसरण केले जाणा-या पध्दतींप्रमाणे वेळोवेळी बदल करण्यात आले आहेत. कंपनी तिच्या योग्य आचरण संहितेच्या अनुसरणाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा उपलब्ध करून देईल.