நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
&
ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. ஆஃப்: தரையில் தளம், டவர் 3, விங் பி,

கோஹினூர் நகரம் வணிக வளாகம், கோஹினூர் நகரம் ,

கிரோல் சாலை, குர்லா(டபிள்யூ) மும்பை - 400070

இணையதளம்: www.edelweissretailfin.com

பதிப்பு	மாற்றம் தேதி	சுருக்கமான விளக்கம்
2013_v.1	மே 11, 2013	இயக்குநர்கள் குழுவால் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ஏற்றுக்கொள்வதற்கான ஒப்புதல்
2022_v.1	21 ஜனவரி 2023	இயக்குநர்கள் குழுவால் கடைசியாக மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது

குறியீட்டு

1. அறிமுகம் 3

1.1 பின்னணி 3

1.2 நோக்கம் 3

1.3 நோக்கம் 3

2. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் 4

3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் 4

4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல் 5

5. ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர் (IES) 5

6. பொது விதிகள் 6

7. நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் 6

8. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை 7

9. கொள்கையின் மதிப்பாய்வு 8

இணைப்பு - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 9

1. அறிமுகம்

1.1 பின்னணி

Edelweiss Retail Finance Limited (நிறுவனம்/ ERFL), RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD) இன் முதன்மை திசையின்படி. 008/03.10.119/2016- 17 செப்டம்பர் 01, 2016 அன்று, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் முறையாக முக்கியமான வைப்புத்தொகை எடுக்காத நிறுவனங்களுக்காக வெளியிடப்பட்டது வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் நியாயமான உறவு மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகள்.

1.2 நோக்கம்

குறியீடு ஒரு குறிக்கோளுடன் உருவாக்கப்பட்டது:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் பழகும் போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்.
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய சிறந்த புரிதல் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது.
- வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்

1.3 நோக்கம்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC) நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து வகையான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். இது உள்ளடக்கியதாக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது ஆனால் பின்வரும் பகுதிகளுக்கு மட்டுப்படுத்தப்படவில்லை:

- டன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
- டன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்
- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்
- NBFC ஆல் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்
- நிறுவனம் வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டி பற்றிய புகார்
- பொதுவான விதிகள்

2. டன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

(a) டன்/கடன் வசதி தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களும் தொடர்புடைய கடன் விண்ணப்பப் படிவம்(கள்) அல்லது பிற முறைகள் (டேர்ம் ஷீட், டீஸர்கள் போன்றவை) மூலம் கிடைக்கும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம், முறையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களையும் குறிக்கும்.

(b) வாடிக்கையாளருக்கு கடன் தொடர்பான அனைத்து கடிதங்கள், கடன் ஆவணங்கள், திரும்ப அழைக்கும் அறிவிப்புகள் போன்றவற்றை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் பெற விருப்பம் இருக்கும். இந்த நோக்கத்திற்காக, வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் பொருத்தமான விருப்பத்தைத் தேர்ந்தெடுப்பதன் மூலம் அவரது/அவள்/அதன் விருப்பத்தை குறிப்பிட வேண்டும்.

(c) டன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணங்களும் அடங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

(d) பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்ப படிவங்களின் ரசீது முறையாக ஒப்புக் கொள்ளப்பட வேண்டும். விண்ணப்பதாரர்கள் இது தொடர்பாக ஒப்புகையை வலியுறுத்த வேண்டும்.

(e) டன் விண்ணப்பத்தின் நிலையைக் கண்டறிய விண்ணப்பதாரர் அதன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தில் நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய தோராயமான காலக்கெடுவையும் ஒப்புகை குறிப்பிட வேண்டும்.

3. <u>டன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்</u>

(a) நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை மற்றும் கொள்கை களுக்கு ஏற்ப கடன் விண்ணப்பங்கள் மதிப்பிடப்படும். கடன் விண்ணப்பத்திற்கான ஒப்புகையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விண்ணப்பத்தை மதிப்பிடுவதற்கான காலத்திற்குள், கடன் மதிப்பீட்டின் (ஒப்புதல்/நிராகரிப்பு) விளைவின் கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவள்/அவர் தேர்ந்தெடுத்த மொழியில் ஆலோசனை வழங்கப்பட வேண்டும்.

(b) டனின் ஒப்புதலுக்குப் பிறகு, நிறுவனம் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், இயல்புநிலை வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட மொழியில் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும். கடிதப் பரிமாற்றம், முதலியன அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தியதற்காக நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும், முதலியன கடன் ஒப்பந்தம், அனுமதி கடிதம் போன்றவற்றில் தடிமனாகக் குறிப்பிடப்படும். அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது தக்கவைக்கப்படும். நிறுவனம்.

(c) நிறுவனம் வாடிக்கையாளருடனான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், அனுமதிக்கப்பட்ட டனின் அளவு, பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை உட்பட ஒரு ஒப்பந்தத்தில் ஈடுபடும். ஒப்பந்தத்தின் அட்டவணை(கள்) மற்றும் இணைப்பு(கள்) ஆகியவற்றுடன் மேற்படி ஒப்பந்தத்தின் நகல், வாடிக்கையாளர் விரும்பும் மொழியில் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

4. <u>விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்</u>

(a) வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள், கணக்கில் குறிப்பிட்ட மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தனித்தனியாகத் தெரிவிக்கப்படும், மற்றவைகளின் விஷயத்தில், நிறுவனத்தின் பதிவு அலுவலகம் / கார்ப்பரேட் அலுவலகம் அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது நிறுவனம் முடிவு செய்தால் அச்சு ஊடகம் மூலம் பரப்பப்படும்.

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

(c) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவற்றின் முடிவு, நிறுவனத்துடன் கடன் வாங்கியவர் செயல்படுத்திய கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

(d) டன் தொடர்பான அனைத்துப் பத்திரங்களும் கடன்களின் முழு மற்றும் இறுதிச் செலுத்துதலின் ரசீதுடன் வெளியிடப்படும், எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒப்பந்த உரிமை அல்லது காப்புரிமை அல்லது செட்-ஆஃப் செய்வதற்கான உரிமைக்கு உட்பட்டு, நிறுவனம் அல்லது வேறு எந்த நபரும் கடன் ஆவணங்களின் கீழ் வைத்திருக்கலாம். கடன் வாங்குபவர்கள். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்தினால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் பத்திரங்கள்/விற்பனைக்கான உரிமையை பத்திரங்கள் அல்லது உரிமையிலிருந்து பெறுவதற்கான நிபந்தனைகள் பற்றிய அறிவிப்பு கொடுக்கப்படும். பத்திரங்கள் அல்லது விற்பனை வருமானத்தை மாற்றுவது நிறுவனத்தால் மேற்கொள்ளப்படுகிறது. மற்ற நிலுவைத் தொகைகளுடன் கடன்களை முழுமையாகவும் இறுதியாகவும் செலுத்தும் பட்சத்தில், கடன் வாங்கியவர்/வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 1 மாதத்திற்குள் “நிலுவைத் தொகை இல்லை” என்ற சான்றிதழை நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

(e) அனைத்து அறிவிப்புகளும், கடன் தொடர்பான கடிதப் பரிமாற்றங்களும், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட மொழியில் செய்யப்படும்.

5. ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர் (IES)

இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. அவர்கள் மற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு இணையாக கருதப்படுவார்கள் மற்றும் அவர்களின் விண்ணப்பம் நிறுவனத்தின் கடன் செயல்முறை மற்றும் கொள்கையின்படி தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்படும். மாற்றுத்திறனாளிகள் (ies) விண்ணப்பதாரர்கள் புரிந்து கொள்ளவும், தேர்ந்தெடுக்கவும் மற்றும் பொருத்தமான தயாரிப்பு அல்லது கடன் வசதியைப் பெறவும் சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

6. பொதுவான விதிகள்

(a) டன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்கா தவிர அல்லது கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும்.

(b) டன் வாங்கியவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், சம்மதம் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும். கடன்களை திரும்பப் பெறும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது, அதாவது ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனை திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் மற்றும் சட்ட கட்டமைப்பிற்குள் செயல்படும். கடன் வாங்குபவர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் அனைத்து ஊழியர்களும் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

7. நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிக வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

a. டன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் ஆகியவற்றில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிப்பதற்கான வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொண்டது. வட்டி மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை கடன்

வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும். இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை பற்றி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் சுட்டிக்காட்டப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் பார்வையில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

b. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது வெளியிடப்படும் தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

c. வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்கும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

d. சில்லறை நிதியுதவி தயாரிப்புகளுக்கு, தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்படும் அனைத்து மிதக்கும் விகித காலக் கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது.

8. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை செயல்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும். கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வது சுமூகமாகவும், தொந்தரவின்றியும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளரால் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும் எந்தவொரு புகாரும் விரைவாகக் கையாளப்படும்.

அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள் உட்பட, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து தகராறுகள் / புகார்கள் அவர்களின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்பட்ட பிறகு கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும்.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றுடன் காலமுறை மறுஆய்வின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு (அல்லது அதன் குழுவிற்கு) சமர்ப்பிக்கப்படும்.

குறை தீர்க்கும் அலுவலர் (“GRO”) மற்றும் RBI இன் உள்ளூர் அலுவலகத்தின் தொடர்பு விவரங்கள் (ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / சர்ச்சை தீர்க்கப்படாவிட்டால், அணுகலாம்) அனைத்து கிளைகள் / இடங்களிலும் காண்பிக்கப்படும். நிறுவனம் அதன் வணிகத்தை நடத்துகிறது.

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களின் வினவல் / குறைகள் / புகார்களில் ஏதேனும் ஒன்றைத் தீர்ப்பதற்கு பின்வரும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வழங்கியுள்ளது:

நிலை - 1	• கடன் பெற்றவர்கள் நேரடியாக கிளை மேலாளரை அணுகி, கிளையில் பராமரிக்கப்படும் இணைக்கப் பதிவேட்டில் அவரது/அவளுடைய புகார்/குறையை உள்ளிடலாம். • புகார் அளிக்க விரும்பும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர் / உறவு மேலாளர் வழிகாட்டுவார். • கடன் வாங்குபவர் பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் புகார்கள் / குறைகளை பதிவு செய்யலாம் - மின்னஞ்சல் முகவரி: assistance@eclf.com இலவசம்: 1-800-1026372-திங்கள் - வெள்ளி (காலை 10 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை)
நிலை - 2	பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர்/அவள் பின்வரும் முகவரியில் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்:- **திருமதி. சுதிப்தா மஜும்தார்** 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 தீர்க்கும் அலுவலர் கடனாளி/விண்ணப்பதாரருக்கு முடிந்தவரை விரைவாக பெறப்படும் கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளுக்கு தீர்வு / பதிலை வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும். குறை தீர்க்கும் அலுவலர், முடிந்தவரை விரைவாக பெறப்பட்ட கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளுக்கு தீர்வு / பதிலை புகார்தாரருக்கு வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
நிலை - 3	ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / குறைகள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் / விண்ணப்பதாரர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:- அதிகாரி - பொறுப்பு இந்திய வங்கி அல்லாத மேற்பார்வை துறை ரிசர்வ் வங்கி 3 வது தளம், மராத்தா மந்திர் அருகில், பைகுல்லா, மும்பை சென்ட்ரல், மும்பை - 400008; தொலைபேசி: +91 22-23084121/ 23028436 தொலைநகல்: +91 22-23022011

	மின்னஞ்சல் ஐடி- dnbsmro@rbi.org.in

அதன் மறுசீரமைப்பு நடைமுறையுடன் இணங்க வேண்டிய புள்ளிகள்:

a) வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக நிறுவனத்தின் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் கிளைகள் / இடங்களுக்கு வெளியேயும் மேலே உள்ள தகவல்கள் காட்டப்படும் மற்றும் குறிப்பு நோக்கத்திற்கா அத்தகைய நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளிடம் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.

b) சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர் / உறவு மேலாளரால் ஏதேனும் புகார் / குறைகள் பெறப்பட்டால், புகார் பெறப்பட்டதிலிருந்து 2 நாட்களுக்குள் அவர் / அவளால் புகார்களை விரைவாகத் தீர்ப்பதற்கா வாடிக்கையாளர் சேவை குழு மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு தெரிவிக்கப்படும். / புகார்கள்.

c) புகார்/குறைகள் தொடர்பான தேவையான விவரங்களை வாடிக்கையாளர் சேவை குழு மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு வழங்குவது சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர் / உறவு மேலாளரின் பொறுப்பாகும்.

9. கொள்கையின் மதிப்பாய்வு

எந்தவொரு ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்டப்பூர்வ தேவைகளுக்கு ஏற்ப FPC காலமுறை மதிப்பாய்வுக்கு உட்பட்டது மற்றும் நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்படும்.

இணைப்பு - ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021

முக்கிய அம்சங்கள்

ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வருகிறது. RBI குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'ஒன் நேஷன் ஒன் ஓம்புட்ஸ்மேன்' அணுகுமுறையைப் பின்பற்றுகிறது.

இது ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது, அதாவது, (i) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006;

(ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019.

பொருந்தக்கூடிய தன்மை:

இந்தத் திட்டம் பின்வரும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களை (RE) உள்ளடக்கியது:

i. அனைத்து வணிக வங்கிகள், பிராந்திய கிராமப்புற வங்கிகள், திட்டமிடப்பட்ட முதன்மை (நகர்ப்புற) கூட்டுறவு வங்கிகள் மற்றும் திட்டமிடப்படாத முதன்மை (நகர்ப்புற) கூட்டுறவு வங்கிகள் முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலை தேதியின்படி ரூபாய் 50 கோடி மற்றும் அதற்கு மேல் டெபாசிட் அளவு ;

ii. அனைத்து வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களும் (NBFC) (வீட்டு நிதி நிறுவனங்களைத் தவிர்த்து) (அ வைப்புத்தொகையை ஏற்க அங்கீகாரம் பெற்றவை; அல்லது (ஆ முந்தைய நிதியாண்டின் தணிக்கை செய்யப்பட்ட இருப்புநிலைக் குறிப்பின் தேதியின்படி 100 கோடி ரூபாய் மற்றும் அதற்கு மேல் சொத்து அளவுடன் வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் இருக்க வேண்டும்; மற்றும்

iii. திட்டத்தின் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள அனைத்து கணினி பங்கேற்பாளர்களும்.

திட்டத்தின் கீழ் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடைமுறை:

I. **புகாரின்** காரணங்கள்: சேவைக் குறைபாட்டின் விளைவாக ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் எந்தவொரு செயலும்/தவிர்தலும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

"அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்) குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த முறையாக நியமிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டவர்.

II. **இத்திட்டத்தின் கீழ் புகார் வராது** :

அபுகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார்.

நான். புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்

ii புகாருக்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது பதில் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் செய்யப்படுகிறது.

b) புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல:

i. ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது சமாளிப்பது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா?

ii. ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது.

c) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல;

d) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;

e) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;

f) வக்கீல் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

III. **இத்திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரை பராமரிக்காமல் இருப்பதற்கான காரணங்கள், பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கியவை:**

a) RE இன் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;

b) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் RE க்கும் இடையேயான தகராறு;

c) குறைகள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படவில்லை;

ஈ) ஒரு RE இன் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;

e) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் சர்ச்சை;

f) சேவை ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லை;

g) RE களுக்கு இடையே தகராறு; மற்றும்

h) ஒரு RE இன் ஊழியர்-முதலாளி உறவு சம்பந்தப்பட்ட தகராறு.

Edelweiss
Ideas create, values protect

புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை:

எழுதப்பட்ட புகார்

மணிக்கு 30

→

NBFC ஆல் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தியடையவில்லை

அல்லது

NBFC இலிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை

வாடிக்கையாளர் வேறு எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை என்றால்

→

உடன் புகாரை பதிவு செய்யவும் ஓம்புட்ஸ்மேன்

(NBFC யிடமிருந்து பதில் கிடைத்த ஒரு வருடத்திற்குள்; அல்லது NBFC இலிருந்து பதில் வரவில்லை என்றால் ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள்)

A) CMS போர்டல் (https://cms.rbi.org.in);

அல்லது

B) மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (CRPC)

முகவரி: சென்ட்ரலைஸ்டு ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா, நான்காவது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர்- 160 017. கட்டணமில்லா எண்ணுடன் தொடர்பு மையம் - 14448 (நேரம் - காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)

நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள்

நோடல் அதிகாரி	PNO இன் விவரங்கள்
முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO)	திருமதி. சுதிப்தா மஜும்தார் Edelweiss Retail Finance Limited 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

மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு:

- ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகம் வழங்கிய புகார் அல்லது புகாரை நிராகரிப்பதால் பாதிக்கப்பட்ட புகார்தாரர், ரிசர்வ் வங்கியின் நிர்வாக இயக்குநர், நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை (CEPD) க்கு, விருது கிடைத்த அல்லது நிராகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- மேன்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

புகார்களின் தீர்வு:

- நடவடிக்கைகள் முன் ஒம்புட்ஸ்மேன் உள்ளன சுருக்கம் உள்ளே இயற்கை.
- ஊக்குவிக்கிறது தீர்வு மூலம் வசதி, சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம். என்றால் இல்லை அடைந்தது, வழங்க முடியும் விருது/ஆணை

குறிப்பு:

- இது ஒரு மாற்று தகராறு தீர்மானம் பொறிமுறை.
- புகார்தாரர் இருக்கிறது மணிக்கு சுதந்திரம் செய்ய அணுகுமுறை நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது ஏதேனும் மற்றவை மன்றம் அல்லது அதிகாரம்.

தயவு செய்து பார்க்கவும் https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf க்கான விரிவான நகல் _ திட்டம்