# ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଏବଂ

# ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା

**ଇସିଏଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍**

ସିଆଇଏନ୍: U65990MH2005PLC154854

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ଟାୱାର୍ 3, ୱିଙ୍ଗ୍ 'ବି', କୋହିନୂର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୂର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ),

ମୁମ୍ବାଇ - 400 070

ୱେବସାଇଟ୍: https://eclfinance.edelweissfin.com/

ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା - ଜାନୁଆରୀ 24, 2024

*ଏହା ଏକ ଗୋପନୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ଅଟେ। ଅନଧିକୃତ ବ୍ୟବହାର, ନକଲ ଏବଂ ଅନୁକୃତି ନିଷେଧ ଅଟେ।*

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

## ବିଷୟସୂଚୀ


1. ପରିଚୟ .................................................... 3

  1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି .................................................... 3

  1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ .................................................... 3

  1.3 ପରିସର .................................................... 3

2. ରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ .................................................... 3

3. ରଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ .................................................... 4

4. ରଣର ବିତରଣ ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ .................................................... 4

5. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀ .................................................... 5

6. ସାଧାରଣ ପ୍ରାବଧାନ .................................................... 5

7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ .................................................... 6

8. ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ରଣଯୋଗାଣ ଆଚରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣର ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ପରେ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା .... 6

9. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପଦ୍ଧତି .................................................... 6

10. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା .................................................... 8

ପରିଶିଷ୍ଟ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2021 .................................................... 9

Edelweiss | ECL Finance Ltd.
Ideas create, values protect

## 1. ପରିଚୟ

### 1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ଇସିଏଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ/ଇସିଏଲ୍‌ଏଫ୍), ପଦ୍ଧତିଗତ ଭାବେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣୀକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିତ୍ତୀୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ନିମନ୍ତେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସେପ୍ଟେମ୍ବର 01, 2016 ତାରିଖର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ନଂ. RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016- 17 ଏବଂ ତତ୍-ପରବର୍ତ୍ତୀ ମଧ୍ୟ ସ୍ତରର ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିତ୍ତୀୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ ହେଉଥିବା ଅକ୍ଟୋବର 19, 2023 ତାରିଖର ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ – ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିତ୍ତୀୟ କମ୍ପାନୀ – ଆକାର ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ସମ୍ପର୍କ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶୀ ଆଚରଣର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନୀତିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି।

### 1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ସଂହିତାକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି:

- ନିଜର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ବର୍ଦ୍ଧିତ ପାରଦର୍ଶୀତା ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦକୁ ଅଧିକ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ତଥା ସୁଚିନ୍ତିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ସମର୍ଥ କରିବ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆସ୍ଥାଭାଜନ ହେବା।

### 1.3 ପରିସର

ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା (ଏଫପିସି) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସବୁ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହାକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରକୁ ପରିସରଭୁକ୍ତ କରିବା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ଏହା ସେହି କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ:

- ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ
- ଋଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
- ଋଣର ବିତରଣ ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ
- ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ
- ସାଧାରଣ ପ୍ରାବଧାନ
- ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପଦ୍ଧତି

## 2. ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

(a) ଋଣ/ଋଣ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ(ଗୁଡ଼ିକ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି (ପରିଭାଷା ପତ୍ର, ଟିଜର୍, ଇତ୍ୟାଦି) ଜରିଆରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ, ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଜରୁରୀ ହୋଇଥିବା କାଗଜପତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

(b) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ଋଣ ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ପତ୍ରଯୋଗାଯୋଗ, ଋଣ କାଗଜପତ୍ର, ପ୍ରତ୍ୟାହାର ନୋଟିସ ଇତ୍ୟାଦି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା କୌଣସି ଭାଷାରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିବ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ଚୟନ କରି ଋଣ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମରେ ନିଜର ପସନ୍ଦକୁ ସୂଚାଇପାରିବେ ।

(c) ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରାଯିବା ପଛରେ ରହିଥିବା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତାକୁ ଦର୍ଶାଯିବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆପଦ ବର୍ଗୀକରଣର ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

(d) ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ଦିଆଯିବ। ଆବେଦନକାରୀମାନଙ୍କୁ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ଜୋର୍ ଦେଇ ମାଗିବା ଲାଗି ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି ।

(e) ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ଏକ ଆନୁମାନିକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଯିବ, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀ କମ୍ପାନୀ ସହ ଏହାର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ନିଜ ଋଣ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ସମ୍ପର୍କରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ ହୋଇପାରିବେ ।

## 3. ଋଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

a) ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର ଋଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ । ଋଣ ଆବେଦନ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଦତ୍ତ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ଋଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ (ଅନୁମୋଦନ/ଖାରଜ)ର ପରିଣାମ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ଋଣ ଆବେଦନରେ ଚୟନ କରିଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

b) ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ହେଲା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପତ୍ରଯୋଗାଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ଲାଗି ଚୟନ କରିଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆକାରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣର ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକୀକୃତ ସୁଧ ହାର, ଖିଲାପ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚିତ କରିବ । ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ, ଯଦି ଥାଏ, ଋଣ ରାଜିନାମା, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦିରେ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ଏପରି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ସ୍ୱୀକରଣ ପତ୍ର କମ୍ପାନୀ ନିଜ ନିକଟରେ ରଖିବ ।

c) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ଋଣ ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକୀକୃତ ସୁଧ ହାର ସମେତ ଏହା ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାର ପଦ୍ଧତି, ତଥା ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଏକ ରାଜିନାମା ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବ । କଥିତ ରାଜିନାମାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ସହିତ ରାଜିନାମାର ଅନୁସୂଚୀ(ଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ ପରିଶିଷ୍ଟ(ଗୁଡ଼ିକ) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ଚୟନ କରିଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

## 4. ଋଣର ବିତରଣ ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

a) ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ବିତରଣ ଅନୁସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଖାତା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାମଲାରେ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଲେ ଛପା ଗଣମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ପ୍ରଚାର କରାଯିବ ।

b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବା ପରେ ହିଁ ଲାଗୁ କରାଯିବ । ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

c) ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ଋଣ କାଗଜପତ୍ରର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

d) ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପରିଶୋଧ ପରେ ଋଣ ବାବଦୀୟ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକକୁ ନିର୍ମୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଋଣ କାଗଜପତ୍ର ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କୌଣସି ବୈଧ କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିମୂଳକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଧାରଣାଧିକାର କିମ୍ବା ପ୍ରତିଦାବୀର ଅଧିକାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ । ଯଦି ଏପରି ପ୍ରତିଦାବୀର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାର ଥାଏ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ନୋଟିସ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଏଥିରେ ବକେୟା ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ବନ୍ଧକକୁ ଧାରଣ କରିବା କିମ୍ବା ପ୍ରତିଦାବୀ କରିବା/ବନ୍ଧକ ବିକ୍ରୟରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅର୍ଥ ହାସଲ କରିବା କିମ୍ବା ବନ୍ଧକ କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ଲବ୍ଧରାଶିକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରୁଛି ତାହାର ସୂଚନା ରହିବ । ଋଣ ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବକେୟା ରାଶିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥା ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପୈଠ ପରେ, ଋଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା "କୌଣସି ବକେୟା ନାହିଁ" ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଜାରି କରାଯିବ।

e) ଋଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ସମସ୍ତ ନୋଟିସ, ପତ୍ରଯୋଗାଯୋଗ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

## 5. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀ

କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ ଦୃଷ୍ଟି ବାଧିତ ଆବେଦନକାରୀମାନଙ୍କୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମେତ ଋଣ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବାରେ କୌଣସି ପାତର ଅନ୍ତର କରିବ ନାହିଁ । ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଭଳି ଆଚରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆବେଦନକୁ କମ୍ପାନୀର ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଯୋଗ୍ୟତା ଭିତ୍ତିରେ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ। ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ଋଣ ସୁବିଧାକୁ ବୁଝିବା, ଚୟନ କରିବା ଏବଂ ହାସଲ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ଯୋଗାଇଦିଆଯିବ ।

## 6. ସାଧାରଣ ପ୍ରାବଧାନ

a) ଋଣ କାଗଜପତ୍ରର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦର୍ଶିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ଛାଡ଼ି କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକଟ କରାଯାଇ ନ ଥିବା କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନଜରକୁ ନ ଆସିଥିଲେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମାମଲାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ।

b) ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆଉ କିଛି, ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ । ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନର ସଙ୍ଗତିରେ ପାରଦର୍ଶୀ ଚୁକ୍ତିମୂଳକ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦନ କରାଯିବ। ଋଣ ଅସୁଲି ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁଚିତ ଉତ୍ପୀଡ଼ନର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ଯଥା, ସମୟ ଅସମୟରେ ବାରମ୍ବାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା, ଋଣ ଅସୁଲି ପାଇଁ ବାହୁବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଡାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ କାମ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଏହାର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଯେପରି ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତିରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୁଅନ୍ତି ।

## 7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

a) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ସମ୍ପର୍କିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧର ହାର ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନିମନ୍ତେ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଅଙ୍ଗୀକୃତ କରିଛନ୍ତି I ସୁଧର ହାର ଏବଂ ଆପଦର ବର୍ଗୀକରଣ ନିମନ୍ତେ ପନ୍ଥା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବା ପଛରେ ଥିବା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତାକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମରେ ଦର୍ଶାଇବେ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତ ସୁଧକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସୂଚାଇବେ I ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ, ଋଣଗୁଡ଼ିକର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପାରଦର୍ଶୀତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଦର୍ଶିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ I

b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆପଦ ବର୍ଗୀକରଣର ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବ-ସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ I ସୁଧ ହାରରେ ଯେବେ ବି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କେଉଁଠାରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ I

c) ସୁଧର ହାର ବାର୍ଷିକୀକୃତ ହାର ହେବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଖାତାରେ ପ୍ରକୃତରେ କେତେ ହାର ଲାଗୁ କରାଯିବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ସଚେତନ ରହିପାରିବେ I

d) ଖୁଚୁରା ଫାଇନାନ୍ସିଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅସ୍ଥିର ହାରରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ମିଆଦୀ ଋଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଅଗ୍ରସମାପ୍ତି ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ I

## 8. ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ଋଣଯୋଗାଣ ଆଚରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣର ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ପରେ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିକୁ

➢ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଏବଂ ଅସ୍ଥାବର / ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ଦାୟିତ୍ୱସମ୍ପନ୍ନ ଋଣଯୋଗାଣ ଆଚରଣକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ନିମନ୍ତେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରାଯାଉଛି:

- ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆର୍.ଇ.)ଗୁଡ଼ିକ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର / ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବେ I
- ଋଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବା ପରବର୍ତ୍ତୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆର୍.ଇ.) ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିଥିବା ପ୍ରଭାର (ଚାର୍ଜ)ଗୁଡ଼ିକୁ ଅପସାରଣ କରିବେ I
- ଋଣ ଖାତା ସେବା ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କେନ୍ଦ୍ର / ଶାଖାରୁ ଦିଆଯାଉଥିଲା ସେହି କେନ୍ଦ୍ର / ଶାଖାରୁ ଅଥବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥିବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର / ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିକଳ୍ପ ଯୋଗାଇଦିଆଯିବ I

➢ ଅସ୍ଥାବର / ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜକୁ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:

- ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବା ପରେ ଯଦି ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର / ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜକୁ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟର ବିଳମ୍ବ ଘଟେ, ତେବେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆର୍.ଇ.) ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବେ I
- ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆର୍.ଇ.) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ₹5,000/- ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବେ I
- ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର / ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ହଜିଯାଇଥିଲେ / କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଯାଇଥିଲେ, ତାହାର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରତିଲିପି ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆର୍.ଇ.) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସହଯୋଗ କରିବେ ଏବଂ ତତ୍-ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ବହନ କରିବେ I

## 9. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପଦ୍ଧତି

ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାର କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱୟନ କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ I ଋଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାରବାର ଯେପରି ସରଳ ଏବଂ ବାଧାବିଘ୍ନରହିତ ହୁଏ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଯଥାସାଧ୍ୟ ଉଦ୍ୟମ କରିବ I ଋଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଅଣାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ଫଏସଲା ଅବିଳମ୍ବେ କରାଯିବାର ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ I

କମ୍ପାନୀର ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କାରଣରୁ ଜାତ ସମସ୍ତ ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ, ଯାହାମଧ୍ୟରେ ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ୟା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ପ୍ରତି ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରାଗଲେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ତାହାର ଫଏସଲା କରାଯିବ ।

ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାବର୍ଗର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକୀକୃତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦ (କିମ୍ବା ତାହାର କମିଟି) ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ ନିଜର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଶାଖା/ ସ୍ଥାନରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ("ଜିଆରଓ") ଏବଂ ଆର୍‌ବିଆଇର ସ୍ଥାନୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ଯଦି ଏକ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ ବିବାଦର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଯେଉଁଠି ଗୁହାରି କରାଯିବ)ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ / ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଆରୋହଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଉପଲବ୍ଧ କରାଉଛି:

| | |
|---|---|
| **ସ୍ତର – 1** | a) ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ସିଧାସଳଖ ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କ ସହ ସାକ୍ଷାତ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଶାଖାରେ ରଖାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ଲେଖିପାରିବେ ।<br><br>b) ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ରିଲେଶନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଯୋଗାଇବେ ।<br><br>c) ଋଣଗ୍ରହୀତା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ଦାଏର କରିପାରିବେ –<br>ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ: assistance@eclf.com<br>ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି: 1-800-1026372-ସୋମବାର – ଶୁକ୍ରବାର (ପୂର୍ବାହ୍ନ 10ଟାରୁ ଅପରାହ୍ନ 5ଟା) |
| **ସ୍ତର – 2**<br>ଅଭିଯୋଗ<br>ପ୍ରତିକାର<br>ଅଧିକାରୀ | ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଉତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ :-<br><br>**ମିସ୍ ସଙ୍ଗୀତା ମୁଖର୍ଜୀ, ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ**<br>ତଳ ମହଲା, ଟାୱାର୍ 3, ୱିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୂର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୂର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ – 400070<br><br>ଟେଲି ନଂ. +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm)<br>ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievances@eclf.com |
| | ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗ/ ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସମ୍ଭବ ଋଣଗ୍ରହୀତା / ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର କାରଣର ଉତ୍ତର / ସମାଧାନ ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବେ । |

| | |
|---|---|
| ସ୍ତର – 3 | ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା / ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ orr ଋଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକ / ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଓମ୍ବେଡ୍ସମ୍ୟାନ୍, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆକୁ https: // cms ରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ। RBI.org.in/ ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆଇ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ \| CEPD PRD। ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ତାରିଖ S873 / 13.01.001 / 2021-22 \| |

**ପ୍ରତିକାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ବିନ୍ଦୁଗୁଡ଼ିକ:**

a) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହିତ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳିତ ହେଉଥିବା ଶାଖା / ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକ ବାହାରେ ମଧ୍ୟ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଏବଂ ସନ୍ଦର୍ଭ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଲାଗି ଏହାକୁ ଏପରି କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

b) ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ରିଲେଶନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର କାରଣର ଦ୍ରୁତ ନିରାକରଣ ଓ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 2 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟିମ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବାକୁ ହେବ ।

c) ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର କାରଣର ସମାଧାନ ଓ ନିରାକରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟିମ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ଆବଶ୍ୟକ ବିବରଣୀ ଯୋଗାଇବା ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ରିଲେଶନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ।

## 10. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା

ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ନିୟାମକ କିମ୍ବା ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିୟମିତ ଭାବେ ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ପରିଷଦ (ବୋର୍ଡ) ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ କରାଯିବ।

## ପରିଶିଷ୍ଟ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2021

**ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟାବଳୀ**

ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ଠାରୁ ପ୍ରଭାବୀ ଅଟେ। ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳ ପଦ୍ଧତିର କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାରକୁ ନିରପେକ୍ଷ କରି ଏହି ଯୋଜନା 'ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ର ଏକ ଲୋକପାଳ' ପନ୍ଥାକୁ ଆପଣାଇଛି।

ଏହା ଆରବିଆଇର ତିନିଟି ବିଦ୍ୟମାନ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାକୁ ଯଥା, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2006; (ii) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିତ୍ତୀୟ କମ୍ପାନୀ, 2018; ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ୍ ନେଣଦେଣ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2019କୁ ଏକୀକୃତ କରିଥାଏ।

**ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା:**

ଯୋଜନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆର୍.ଇ.)ଗୁଡ଼ିକୁ ପରିସରଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ:

i. ସମସ୍ତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ (ସହରାଞ୍ଚଳ) ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅଣ-ଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ (ସହରାଞ୍ଚଳ) ବ୍ୟାଙ୍କ, ଯେଉଁଗୁଡ଼ିକର ଜମା ଆକାର ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ଆର୍ଥିକବର୍ଷର ସମୀକ୍ଷିତ ବାଲାନ୍ସ ଶିଟ୍ ତାରିଖ ସୁଦ୍ଧା 50 କୋଟି ଟଙ୍କା କିମ୍ବା ଅଧିକ ହୋଇଥିବ;

ii. ସମସ୍ତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିତ୍ତୀୟ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ଛାଡ଼ି) ଯେଉଁଗୁଡ଼ିକ (a) ଜମା ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ ଅଟନ୍ତି; କିମ୍ବା (b) ଯେଉଁମାନଙ୍କ ପାଖରେ ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ରହିଥିବ, ଯାହାର ପରିସମ୍ପତ୍ତି ଆକାର ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ସମୀକ୍ଷିତ ବାଲାନ୍ସ ଶିଟ୍ ତାରିଖ ସୁଦ୍ଧା 100 କୋଟି ଟଙ୍କା ଏବଂ ଅଧିକ ହୋଇଥିବ; ଏବଂ

iii. ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ପରିଭାଷିତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ।

**ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାରର ପଦ୍ଧତି:**

I. **ଅଭିଯୋଗର କାରଣ:** ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା/ଉପେକ୍ଷା କାରଣରୁ ସେବାରେ ଅଭାବ ଦେଖାଦେଇଥିବ, ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିପାରିବେ।

"ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଓକିଲଙ୍କୁ ଛାଡ଼ି ଅନ୍ୟ ଏକ ବ୍ୟକ୍ତି (ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିଜେ ଓକିଲ ହୋଇ ନ ଥାନ୍ତି) ଯିଏ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ମାମଲାର ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଲିଖିତ ଭାବେ ନିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅଧିକୃତ ହୋଇଥିବେ।

II. **ନିମ୍ନଲିଖିତ ବକ୍ତବ୍ୟ ସତ୍ୟ ହୋଇଥିଲେ ଅଭିଯୋଗ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଆସିବ ନାହିଁ:**

a) ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ନିକଟରେ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରି ନ ଥିବେ ଏବଂ

i. ଯଦି, ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ ଖାରଜ କରାଯାଇଥିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସେହି ଉତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇ ନ ଥିବେ; କିମ୍ବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନ ଥିବେ; ଏବଂ

ii. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ବାବଦରେ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇ ନ ଥିବ କିମ୍ବା କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୋଇଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖରୁ ଏକ ବର୍ଷ ଓ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରାଯାଇ ନ ଥିବ।

b) ଅଭିଯୋଗ ସେହି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କାରଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ହୋଇ ନ ଥିବ ଯାହା ଇତିମଧ୍ୟରେ:

i. ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାରାଧୀନ ରହିଥିବ କିମ୍ବା ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାହାର ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ ମୀମାଂସା କିମ୍ବା ଫଏସଲା କରାଯାଇଥିବ, ତାହା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଥବା ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କି ହୋଇ ନ ଥାଉ କିମ୍ବା ସେଥିରେ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ପକ୍ଷ ସମ୍ପୃକ୍ତ ହୋଇଥାନ୍ତୁ କିମ୍ବା ନ ହୋଇଥାନ୍ତୁ;

ii. କୌଣସି ଅଦାଲତ, ନ୍ୟାୟାଧୀକରଣ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚ ଅଥବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ବିଚାରାଧୀନ ହୋଇଥିବ; କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି କୌଣସି ଅଦାଲତ, ନ୍ୟାୟାଧୀକରଣ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚ ଅଥବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାହାର ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ ମୀମାଂସା କିମ୍ବା ଫଏସଲା କରାଯାଇଥିବ, ତାହା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପକ୍ଷଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ନ ହୋଇଥାଉ।

c) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଶାଳୀନ ଆଚରଣ କରି ନ ଥିବେ କିମ୍ବା ଲଘୁଚିତ୍ତ କିମ୍ବା ଅକାରଣରେ ମାଲିମକଦ୍ଦମା ଦାଏର କରୁଥିବା ପ୍ରକୃତିର ହୋଇ ନ ଥିବେ;

d) ଏଭଳି ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସୀମା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମାର ଅବଧି ଅତିକ୍ରାନ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରାଯାଇଥିବ;

e) ଯୋଜନାର ଉପଧାରା 11ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ;

f) ଅଭିଯୋଗକୁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିଜେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଓକିଲଙ୍କୁ ଛାଡ଼ି (ଯଦି ଓକିଲ ନିଜେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ହୋଇ ନ ଥାନ୍ତି) ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଜରିଆରେ ଦାଏର କରାଯାଇଥିବ।

III. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ **ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାମଲା ସହ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ହୋଇଥାଏ ତେବେ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ତାହାକୁ ଅଣ-ରକ୍ଷଣୀୟତାର ଆଧାର ଭାବେ ବିବେଚନା କରାଯିବ -**

a) ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ବାଣିଜ୍ୟିକ ରାୟ/ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;
b) ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଚୁକ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
c) ସିଧାସଳଖ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରାଯାଇ ନ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ;
d) ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ପରିଚାଳନାବର୍ଗ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
e) ଏପରି ବିବାଦ ଯେଉଁଠି ଏକ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶର ଅନୁପାଳନ ଲାଗି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ ହୋଇସାରିଥିବ;
f) ଆରବିଆଇର ନିୟାମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନ ଥିବା ସେବା;
g) ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ହୋଇଥିବା ପାରସ୍ପରିକ ବିବାଦ; ଏବଂ
h) ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୋକ୍ତା ସମ୍ପର୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବାଦ।

## ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

| ଏନବିଏଫସିକୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ | 30 ଦିନ ସମାପ୍ତିରେ → | ଯଦି ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ ଖାରଜ ହୁଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତରକୁ ନେଇ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରୁହନ୍ତି କିମ୍ବା ଏନବିଏଫସି ତରଫରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୁଏ | ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚର ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହୋଇନାହାନ୍ତି | ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା / ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ orr ଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକ / ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆକୁ https: // cms ରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ। RBI.org.in/ ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆଇ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ | CEPD PRD। ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ତାରିଖ S873 / 13.01.001 / 2021-22 | |
|---|---|---|---|---|

**ଅପିଲୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଅପିଲ:**

- ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଏକ ଅଭିଯୋଗର ଫଏସଲା କିମ୍ବା ଖାରଜକୁ ନେଇ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରହିଥିବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗର ଫଏସଲା କିମ୍ବା ଖାରଜ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ, ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି), ଆରବିଆଇ ନିକଟରେ ଅପିଲ କରିପାରିବେ।
- ଯଦି ଅପିଲୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଏହି କଥାକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ଯେ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅପିଲ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଥି ତେବେ ସେ ସମୟସୀମାକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିପାରିବେ, ଯାହା 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବନାହିଁ।

**ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ**

- ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ହେଉଥିବା ଶୁଣାଣି ସାରାଂଶମୂଳକ ପ୍ରକୃତିର ହୋଇଥାଏ।
- ଏହା ସୁବିଧାକରଣ, ବୁଝାମଣା କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ମାଧମରେ ମୀମାଂସାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିଥାଏ। ଯଦି ତାହା ନ ହୋଇପାରେ, ତେବେ ଲୋକପାଳ ଫଏସଲା/ଆଦେଶ ଜାରି କରିଥାନ୍ତି

**ଦ୍ରଷ୍ଟବ୍ୟ:**

- ଏହା ଏକ ବିକଳ୍ପ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି ଅଟେ।
- ଅଦାଲତ, ନ୍ୟାୟାଧୀକରଣ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚ ଅଥବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହେବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ସ୍ୱାଧୀନତା ରହିବ।

**ଯୋଜନାର ସବିଶେଷ ପ୍ରତିଲିପି ପାଇଁ ଦୟାକରି**

**https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ଦେଖନ୍ତୁ**

**ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ**

**ମିସ୍ ସଙ୍ଗୀତା ମୁଖର୍ଜୀ**

ଇସିଏଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଟାୱାର 3, ୱିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୂର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ- 400070

ଟେଲି. ନଂ. +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm)
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievances@eclf.com