ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

এবং

ওম্বাডসম্যান স্কিম

ECL ফিনান্স লিমিটেড

CIN: U65990MH2005PLC154854

রেজিঃ অফিঃ: টাওয়ার 3, উইং 'B', কোহিনুর সিটি মল, কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই – 400 070

ওয়েবসাইট: https://eclfinance.edelweissfin.com/

জানুয়ারী 24, 2024 এ সর্বশেষ রিভিউ করা হয়েছে

এটি একটি গোপনীয় নথি। এটির অননুমোদিত অ্যাক্সেস, কপি এবং অবিকল প্রতিলিপি করা নিষিদ্ধ

সূচীপত্র

1. ভূমিকা 3

   1.1 প্রেক্ষাপট 3

   1.2 উদ্দেশ্য 3

   1.3 পরিধি 3

2. ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ 3

3. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী 4

4. নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ 4

5. প্রতিবন্ধী আবেদনকারী (IES) 5

6. জেনারেল প্রভিশন 5

7. কোম্পানির চার্জ করা অতিরিক্ত সুদ সংক্রান্ত নিয়ম 6

8. ঋণদানের দায়িত্বশীল আচার-আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/ নিষ্পত্তি হওয়ার পর অস্থাবর/ স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়া 6

9. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা 6

10. পলিসি পর্যালোচনা 8

অ্যানেক্সচার – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম 2021 9

1. ভূমিকা

1.1 প্রেক্ষাপট

01 সেপ্টেম্বর, 2016, তারিখে, সিস্টেম্যাটিকালি ইম্পর্টান্ট নন-ডিপোজিট টেকিং কোম্পানি এবং ডিপোজিট টেকিং নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানির জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ইস্যু করা মাস্টার ডাইরেকশন নং RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016- 17 এবং পরবর্তীতে, সময়ে সময়ে যেমন সংশোধিত হয়েছে, সেই হিসাবে, মধ্য স্তরের নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য 19 অক্টোবর, 2023 তারিখের RBI মাস্টার ডাইরেকশন – ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন- ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি- স্কেল বেসড রেগুলেশন) ডাইরেকশন, অনুসরণে, ECL ফিনান্স লিমিটেড (কোম্পানি/ ECLF), গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায়সঙ্গত সম্পর্ক এবং স্বচ্ছ অনুশীলন সম্পর্কিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করার জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড পলিসি নির্ধারণ করে।

1.2 উদ্দেশ্য

নীচে দেওয়া উদ্দেশ্যগুলি সাধনের জন্য কোডটি তৈরী করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময় ন্যায়সঙ্গত আচরণ (ফেয়ার প্র্যাকটিস) সুনিশ্চিত করা|
- পণ্য সম্বন্ধে আরও ভালো ভাবে বুঝে নিয়ে জেনেশুনে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য আরও বেশি স্বচ্ছতা প্রদান করা|
- গ্রাহকদের আত্মবিশ্বাস গঠন করা

1.3 পরিধি

কোম্পানির দেওয়া পণ্য এবং পরিষেবাগুলির সমস্ত ক্যাটাগরির ক্ষেত্রে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) প্রযোজ্য হবে। এটি নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলি কভার করার জন্য প্রণয়ন করা হয়েছে তবে এটি শুধুমাত্র এই ক্ষেত্রগুলির মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়:

- ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ
- ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী
- নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ
- NBFC এর চার্জ করা অতিরিক্ত সুদ সংক্রান্ত নিয়ম
- কোম্পানির চার্জ করা অতিরিক্ত সুদ সংক্রান্ত অভিযোগ
- জেনারেল প্রভিশন
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

2. ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ

(ক) ঋণ/ঋণ সুবিধা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সংশ্লিষ্ট ঋণ আবেদনপত্র (গুলি) বা অন্যান্য পন্থায় (টার্ম শীট, টিজার, ইত্যাদি) পাওয়া যাবে| যথাযথভাবে পূরণ করা আবেদনপত্রের সঙ্গে যে সমস্ত প্রয়োজনীয় নথি জমা দিতে হবে, ঋণ আবেদন পত্রে সেই সংক্রান্ত নির্দেশও দেওয়া থাকবে|

(খ) ক্লায়েন্টের কাছে ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত চিঠিপত্র, ঋণ নথি, প্রত্যাহার নোটিশ ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা তিনি যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় পাওয়ার বিকল্প থাকবে। এর জন্য,

ক্লায়েন্টকে ঋণ আবেদনপত্রে উপযুক্ত বিকল্পটি বেছে নিয়ে তার পছন্দ জানিয়ে দিতে হবে।

(গ) চার্জ করা সুদের হার এবং বিভিন্ন ক্যাটাগরির ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে বিভিন্ন সুদের হারের যৌক্তিকতা ঋণ আবেদনপত্রে অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে

(ঘ) পূরণ করা আবেদনপত্র পাওয়ার বিষয়ে যথাযথভাবে প্রাপ্তিস্বীকার করতে হবে। আবেদনকারীদের এই প্রাপ্তিস্বীকারের বিষয়ে জোর দিতে হবে।

(ঙ) আবেদনকারীর ঋণ আবেদনের অবস্থা নিশ্চিত করতে তাকে কোম্পানির রেজিস্টার্ড অফিসে কবে যোগাযোগ করতে হবে তার আনুমানিক সময়সীমাও প্রাপ্তিস্বীকারে নির্দেশ করে দিতে হবে।

3. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

ক) ঋণের আবেদনগুলি কোম্পানির ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া এবং পলিসি অনুসারে মূল্যায়ন করা হবে। ঋণ আবেদনের প্রাপ্তিস্বীকারে নির্দেশিত ঋণ আবেদনের মূল্যায়নের সময়কালের মধ্যে ক্রেডিট মূল্যায়নের ফলাফল (অনুমোদন/প্রত্যাখ্যান) সম্পর্কে ঋণ আবেদনপত্রে বেছে নেওয়া ভাষায় গ্রাহককে জানিয়ে দেওয়া হবে।

খ) ঋণ অনুমোদনের পর, কোম্পানি, মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে বা অন্য কোনও পন্থায়, আবেদনপত্রে চিঠিপত্র, ইত্যাদির জন্য ক্লায়েন্টের বেছে নেওয়া ভাষায় মঞ্জুরকৃত ঋণের অঙ্ক, বার্ষিক সুদের হার, ডিফল্ট সুদের হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী ক্লায়েন্টকে জানাবে। দেরিতে পরিশোধের জন্য কোম্পানির চার্জ করা পেনাল চার্জ, যদি থাকে, ইত্যাদি ঋণ চুক্তি, মঞ্জুরি পত্র, ইত্যাদিতে মোটা অক্ষরে (বোল্ড) উল্লেখ করতে হবে। এই ধরনের নিয়ম ও শর্তাবলীর স্বীকৃতি কোম্পানি নিজের কাছে রেখে দেবে।

গ) মঞ্জুরকৃত ঋণের অঙ্ক, সেটি প্রয়োগের পদ্ধতি সহ প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হার, তার সঙ্গে নিয়ম ও শর্তাবলী নির্দেশ করে, কোম্পানি ক্লায়েন্টের সঙ্গে একটি চুক্তিতে প্রবেশ করবে। চুক্তির শিডিউল(গুলি) এবং অ্যানেক্সচার(গুলি) সমেত উক্ত চুক্তির একটি কপি, ক্লায়েন্টের বেছে নেওয়া ভাষায়, ক্লায়েন্টকে দেওয়া হবে।

4. নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

ক) বিতরণের শিডিউল, সুদের হার, service চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি সহ নিয়ম ও শর্তাবলীর কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে, অ্যাকাউন্ট নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের আলাদাভাবে জানানো হবে, এবং অন্যদের ক্ষেত্রে, এটি কোম্পানির রেজিস্টার্ড অফিস/কর্পোরেট অফিসে বা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে অথবা কোম্পানি যদি সিদ্ধান্ত নেয় তাহলে প্রিন্ট মিডিয়ার মাধ্যমে প্রচার করা হবে।

খ) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি ভবিষ্যতে কার্যকর হবে। এই মর্মে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে ঢুকিয়ে দেওয়া হবে।

গ) কোম্পানির সঙ্গে ঋণগ্রহীতার সম্পাদিত ঋণ নথির নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরমেন্স প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে।

ঘ) ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত সিকিউরিটিজ, ঋণ নথির অধীনে, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানি বা অন্য কোনও ব্যক্তির থাকা কোনও বৈধ বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লিয়েন বা সেট-অফ করার অধিকার সাপেক্ষে, পুরো ঋণ এবং চূড়ান্ত পেমেন্ট পাওয়ার পরে ছেড়ে দেওয়া হবে। যদি এই জাতীয় সেট-অফের অধিকার বলবৎ করা হয়, তবে, অবশিষ্ট দাবি এবং যে সমস্ত শর্তের আওতায় কোম্পানি, সিকিউরিটিজ থেকে সিকিউরিটিজ / বিক্রয় আয় রেখে দেওয়া অথবা সেট-অফ করার অধিকার অথবা সিকিউরিটিজ বা বিক্রয় আয় ট্রান্সফার করার অধিকার বলবৎ করবে সেই সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সমেত ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হবে। অন্যান্য পাওনা, যদি থাকে, সেই সমেত পুরো ঋণ এবং চূড়ান্ত পেমেন্টের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছ থেকে অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 1 মাসের মধ্যে, কোম্পানি, “নো আউটস্ট্যান্ডিং ডিউজ” সার্টিফিকেট ইস্যু করবে।

ঙ) ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত নোটিশ, চিঠিপত্র, ঋণ আবেদনপত্রে গ্রাহকের বেছে নেওয়া ভাষায় আদানপ্রদান করা হবে।

5. প্রতিবন্ধী (ies) আবেদনকারীরা

প্রতিবন্ধকতার কারণে শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধা বাড়িয়ে দিতে কোম্পানি কোনও বৈষম্য করবে না। তারা অন্যান্য আবেদনকারীদের মতই সমানভাবে বিবেচিত হবে এবং তাদের আবেদন কোম্পানির ক্রেডিট প্রক্রিয়া এবং পলিসি অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে গণ্য করা হবে। প্রতিবন্ধী (ies) আবেদনকারীরা যাতে উপযুক্ত পণ্য বা ঋণ সুবিধা বুঝতে, বেছে নিতে এবং পেতে পারে, তার জন্য যথাসম্ভব সহায়তা করা হবে।

6. জেনারেল প্রভিশন

ক) ঋণ নথির নিয়ম ও শর্তাবলীতে দেওয়া উদ্দেশ্য বা যদি ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেনি, এমন নতুন তথ্য, কোম্পানির নজরে আসে, সেই সমস্ত ক্ষেত্র ছাড়া, কোম্পানি, ঋণগ্রহীতার কাজকর্ম সংক্রান্ত বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।

খ) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার অনুরোধ পাওয়ার ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্য কিছু, অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, সেই সম্পর্কে অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের ট্রান্সফার আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে। ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযথা হয়রানির পথ অবলম্বন করবে না যেমন ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে অসময়ে বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা এবং তারা আইনি কাঠামোর মধ্যে কাজ করবে। কোম্পানির সমস্ত কর্মচারীরা যাতে ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে কথাবার্তা বলার সময় যথাযথ আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত হওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।

7. কোম্পানির চার্জ করা অতিরিক্ত সুদ সংক্রান্ত নিয়ম

ক) প্রাসঙ্গিক কারণ যেমন, ফান্ডের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে বোর্ড অফ ডিরেক্টরস ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে ভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদ সম্পর্কে মঞ্জুরি পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। এই ক্ষেত্রে ঋণের নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিপ্রেক্ষিতে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে নির্দেশিত গাইডলাইনকে বিবেচনায় রাখতে হবে।

খ) সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে। যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে তখনই ওয়েবসাইটে বা অন্য কোথাও প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।

গ) সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা প্রকৃত হার সম্পর্কে সচেতন থাকে।

ঘ) রিটেল ফিনান্সিং প্রোডাক্টের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা সমস্ত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।

8. ঋণদানের দায়িত্বশীল আচার-আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/ নিষ্পত্তি হওয়ার পর অস্থাবর/ স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়া

➢ ঋণগ্রহীতাদের সম্মুখীন হওয়া সমস্যা সমাধানের জন্য এবং স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার বিষয়ে ঋণদানের দায়িত্বশীল আচার-আচরণ প্রচারের জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশ ইস্যু করা হচ্ছে:

- RE রা স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির সমস্ত মূল নথি ফেরত দেবে
- ঋণ অ্যাকাউন্ট পুরোপুরি পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার পর 30 দিনের মধ্যে RE রা যেকোনও রেজিস্ট্রিতে রেজিস্টার করা চার্জগুলি উঠিয়ে দেবে।
- ঋণগ্রহীতাকে, হয় সেই ব্যাঙ্কিং আউটলেট/শাখা যেখানে লোন অ্যাকাউন্ট সার্ভিস করা হয়েছে বা RE-এর অন্য কোনও অফিস যেখানে সেই নথি পাওয়া যাবে সেখান থেকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির মূল নথি সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে।

➢ স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দিতে দেরী হওয়ার ক্ষতিপূরণ:

- যদি ঋণ পুরোপুরি পরিশোধ/ নিষ্পত্তি হওয়ার পর মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দিতে 30 দিনের বেশি দেরী হয়, তাহলে, RE এই বিলম্বের কারণগুলি ঋণগ্রহীতার সঙ্গে যোগাযোগ করে জানিয়ে দেবে।
- বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য RE ঋণগ্রহীতাকে ₹5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির মূল নথি হারিয়ে ফেললে /নষ্ট হয়ে গেলে REs ঋণগ্রহীতাকে ডুপ্লিকেট/সার্টিফাইড কপি পেতে সহায়তা করবে এবং এই সংক্রান্ত খরচ বহন করবে।

9. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড বাস্তবায়ন করা কোম্পানির দায়িত্ব। কোম্পানি, ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সঙ্গে নিজেদের লেনদেন মসৃণ এবং ঝামেলামুক্ত করার বিষয়টি নিশ্চিত করার যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কোনও ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক যদি কোনও অভিযোগ কোম্পানির নজরে আনে তাহলে তা দ্রুত ও কার্যকর ভাবে নিষ্পত্তি করা হবে।

আউটসোর্সড এজেন্সির দেওয়া পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সমেত কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ/অভিযোগ তাদের নজরে আনার পরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সমেত পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার একটি সমন্বিত রিপোর্ট নিয়মিত সময় অন্তর বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের (বা এই ধরনের কোনও কমিটি) কাছে জমা দেওয়া হবে।

কোম্পানিটি যে সমস্ত শাখায়/স্থানে নিজেদের ব্যবসা চালায় সেখানে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার ("GRO") এবং RBI (এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হলে যার সঙ্গে যোগাযোগ করা যেতে পারে) এর সঙ্গে যোগাযোগের বিশদ বিবরণ প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানি তার গ্রাহকদের যেকোনও প্রশ্ন/ক্ষোভ/অভিযোগের সমাধান করার জন্য নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি এস্ক্যালেশন ব্যবস্থা স্থির করেছে:

লেভেল - 1	ক) ঋণগ্রহীতারা সরাসরি ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে যেতে পারেন এবং শাখায় রাখা কমপ্লেন্ট রেজিস্টারে নিজের অভিযোগ/ক্ষোভ লিখে জানাতে পারেন। খ) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার অভিযোগ দায়ের করতে ইচ্ছুক ঋণগ্রহীতাদের গাইড করবেন। - গ) ঋণগ্রহীতা নিম্নোক্ত চ্যানেলগুলির মাধ্যমেও অভিযোগ/ ক্ষোভ দায়ের করতে পারেন- ইমেল করতে পারেন: assistance@eclf.com টোল ফ্রি: 1-800-1026372-সোমবার – শুক্রবার (বেলা 10টা থেকে বিকেল 5টা)
লেভেল-2 অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার	গ্রাহক যদি তার পাওয়া অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন তবে তারা নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সঙ্গেও যোগাযোগ করতে পারেন:- **শ্রীমতি সঙ্গীতা মুখার্জী, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার** গ্রাউন্ড ফ্লোর, টাওয়ার 3, উইং 'B', কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই – 400070 টেলি নং +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm) ইমেল Id: grievances@eclf.com
	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার ঋণগ্রহীতা/আবেদনকারীর কাছ থেকে পাওয়া প্রশ্ন/অভিযোগ/ক্ষোভের যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সমাধান করার /জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন।

লেভেল – 3	যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান না করা হয়, অথবা/এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/অভিযোগকারী ন্যায়পাল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার কাছে https://cms-এ আবেদন করতে পারেন। RBI ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিমের রেফারেন্স সহ rbi.org.in/ অনুসারে। সিইপিডি। পিআরডি। নম্বর S873/13.01.001/2021-22 তারিখ 12 নভেম্বর 2021। যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান না করা হয়, অথবা/এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/অভিযোগকারী ন্যায়পাল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার কাছে https://cms-এ আবেদন করতে পারেন। RBI ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিমের রেফারেন্স সহ rbi.org.in/ অনুসারে। সিইপিডি। পিআরডি। নম্বর S873/13.01.001/2021-22 তারিখ 12 নভেম্বর

এই প্রতিকারের পদ্ধতির সঙ্গে যে সমস্ত পয়েন্টগুলি মেনে চলতে হবে:

ক) গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানিটি যে সমস্ত শাখায়/স্থানে নিজেদের ব্যবসা লেনদেন করে সেগুলির বাইরেও উপরোক্ত তথ্য প্রদর্শিত হবে এবং রেফারেন্সের উদ্দেশ্যে এই ধরনের মনোনীত অফিসারদের কাছেও পাওয়া যাবে।

খ) যদি সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার কোনও অভিযোগ/ক্ষোভ পায়, তাহলে তাকে, অভিযোগ/ক্ষোভটির দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য অভিযোগ পাওয়ার 2 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরিষেবা টিম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসারকে রিপোর্ট করতে হবে।

গ) অভিযোগ/ক্ষোভের বিহিত এবং সমাধানের জন্য গ্রাহক পরিষেবা টিম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসারকে অভিযোগ/ক্ষোভ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় বিবরণ প্রদান করা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/ রিলেশনশিপ ম্যানেজারের দায়িত্ব।

10. পলিসি পর্যালোচনা

FPC যেকোনও নিয়ন্ত্রক বা সংবিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুসারে পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা সাপেক্ষে হবে এবং কোম্পানির বোর্ড এটি অনুমোদন করবে।

অ্যানেক্সচার – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম 2021

মুখ্য বৈশিষ্ট্য

12 নভেম্বর, 2021 থেকে ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021 কার্যকর হয়। RBI-এর ওম্বাডসম্যান ব্যবস্থার নিরপেক্ষ বিচারবিভাগীয় এখতিয়ার তৈরী করার মাধ্যমে স্কিমটি 'এক দেশ এক ওম্বাডসম্যান' পদ্ধতি গ্রহণ করেছে।

এটি RBI-এর বিদ্যমান তিনটি ওম্বাডসম্যান স্কিমকে একীভূত করে তৈরী, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) দ্য ওম্বাডসম্যান স্কিম ফর নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানিজ, 2018 এবং (iii) দ্য ওম্বাডসম্যান স্কিম ফর ডিজিটাল ট্রানজ্যাকশন, 2019।

প্রযোজ্যতা:

নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বাগুলি (REs) এই স্কিমের আওতায় রয়েছে:

i. পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের অডিট করা ব্যালেন্স শীটের তারিখে রুপিজ 50 কোটি বা তার বেশি পরিমাণের ডিপোজিট থাকা সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, শিডিউলড প্রাইমারি (আরবান) কোঅপারেটিভ ব্যাঙ্ক এবং নন- শিডিউলড প্রাইমারি (আরবান) কোঅপারেটিভ ব্যাঙ্ক;

ii. সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC) (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি ছাড়া) যা (ক) ডিপোজিট গ্রহণ করার জন্য অনুমোদিত; বা (খ) যেগুলির পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের অডিট করা ব্যালেন্স শীটের তারিখে রুপিজ 100 কোটি বা তার বেশির সম্পদের আকারের গ্রাহক ইন্টারফেস আছে; এবং

iii. স্কিমের আওতায় সংজ্ঞায়িত সমস্ত সিস্টেম পার্টিসিপেন্ট।

স্কিমের আওতায় অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:

I. **অভিযোগের কারণ:** নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কোনও কাজ/বাদ দেওয়ার ফলে পরিষেবার ঘাটতি দেখা দিলে ব্যক্তিগতভাবে বা কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" অর্থাৎ, অ্যাডভোকেট ছাড়া (যদি না তিনি নিজেই ক্ষুব্ধ ব্যক্তি হন) এমন কোনও ব্যক্তি যাকে ওম্বাডসম্যান-এর সামনে কার্যধারা সম্পাদনের জন্য অভিযোগকারীর হয়ে প্রতিনিধিত্ব করতে লিখিতভাবে যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং অনুমোদন করা হয়েছে।

II. **অভিযোগটি স্কিমের আওতায় থাকবে না, যদি না:**

ক) অভিযোগকারী, স্কিমের আওতায় অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছে কোনও লিখিত অভিযোগ করে থাকেন এবং

i. অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করে থাকেন এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট না হন; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর না পান; এবং

ii. অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার পর এক বছরের মধ্যে ওম্বাডসম্যান-এর কাছে অভিযোগটি করেন বা যেক্ষেত্রে অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না।

খ) অভিযোগটি ব্যবস্থা গ্রহণের কারণের একই প্রেক্ষিতে হয় যা ইতিমধ্যেই:

i. কোনও ওম্বাডসম্যান-এর কাছে বিচারাধীন রয়েছে অথবা কোনও ওম্বাডসম্যান নিষ্পত্তি করেছেন বা মেধার ভিত্তিতে ব্যবস্থা নিয়েছেন, তা সে একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে একসঙ্গে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে পাওয়া নির্বিশেষে;

ii. কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন; অথবা কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ নিষ্পত্তি করেছেন বা মেধার ভিত্তিতে ব্যবস্থা নিয়েছেন, তা সে একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সঙ্গে একসঙ্গে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির এক বা একাধিক অভিযোগকারী/ পক্ষের কাছ থেকে পাওয়া নির্বিশেষে।

গ) অভিযোগটি অবমাননাকর বা তুচ্ছ বা হয়রানি করার জন্য করা নয়;

ঘ) এই ধরনের দাবির জন্য লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বার কাছে অভিযোগটি করা হয়েছিল;

ঙ) অভিযোগকারী স্কিমের ক্লজ 11-এ যেমন উল্লেখিত আছে সেই অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে;

চ) অভিযোগটি অভিযোগকারী নিজে ব্যক্তিগতভাবে বা অ্যাডভোকেট নিজেই ক্ষুব্ধ ব্যক্তি না হলে অ্যাডভোকেট ছাড়া এমন কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করে।

III. **স্কিমের অধীনে অভিযোগ বজায় না রাখার কারণগুলির মধ্যে নীচের বিষয়গুলি জড়িত যেমন-**

ক) কোনও RE-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;

খ) কোনও ভেন্ডর এবং RE-এর মধ্যে কোনও আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিরোধ;

গ) অভিযোগ সরাসরি ওম্বাডসম্যান-এর কাছে করা হয়নি;

ঘ) কোনও RE-এর ম্যানেজমেন্ট বা একজিকিউটিভদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;

ঙ) যে বিরোধে কোনও সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়;

চ) পরিষেবা RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;

ছ) RE দের মধ্যে বিরোধ; এবং

জ) কোনও RE-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সঙ্গে জড়িত বিরোধ।

অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া:

NBFC কে লিখিত অভিযোগ	**30 দিনের শেষে** →	**NBFC যদি অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করে এবং গ্রাহক প্রতিক্রিয়া নিয়ে অসন্তুষ্ট থাকেন বা NBFC-এর কাছ থেকে কোনও জবাব না পাওয়া যায়**	**গ্রাহক অন্য কোনও ফোরামে যোগাযোগ না করে থাকলে**	যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান না করা হয়, অথবা/এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/অভিযোগকারী ন্যায়পাল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার কাছে https://cms-এ আবেদন করতে পারেন। RBI ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিমের রেফারেন্স সহ rbi.org.in/ অনুসারে। সিইপিডি। পিআরডি। নম্বর S873/13.01.001/2021-22 তারিখ 12 নভেম্বর 2021।

আপীল কর্তৃপক্ষের কাছে আপীল:

- অভিযোগ সম্পর্কে ওম্বাডসম্যান-এর দেওয়া অ্যাওয়ার্ড/রায় বা প্রত্যাখানে ক্ষুব্ধ অভিযোগকারী অ্যাওয়ার্ড/রায় দেওয়ার তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের 30 দিনের মধ্যে, একজিকিউটিভ ডিরেক্টর, উপভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), RBI-এর কাছে আপীল করতে পারে।
- অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার পর্যাপ্ত কারণ সম্পর্কে যদি আপীল কর্তৃপক্ষ সন্তুষ্ট হয় যে, তাহলে 30 দিনের বেশি নয় এমন সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে।

অভিযোগের সমাধান:

- ওম্বাডসম্যান-এর সামনে হওয়া কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির।
- সুবিধা, সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি করকে উৎসাহ দেয়। কোনও সিদ্ধান্তে না পৌঁছালে, অ্যাওয়ার্ড/অর্ডার ইস্যু করতে পারেন

দ্রষ্টব্য:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া।
- অভিযোগকারীর আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা আরবিট্রেটর বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা আছে।

স্কিমের বিস্তারিত কপির জন্য অনুগ্রহ করে https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf দেখুন

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের বিশদ

শ্রীমতি সঙ্গীতা মুখার্জী

ECL ফিনান্স লিমিটেড

টাওয়ার 3, উইং ‘B’, কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই – 400070

টেলি নং: +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm)
ইমেল Id.: grievances@eclf.com