

ଫାୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କଂପାନୀ । & ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ।

ECL Finance Limited

CIN: U65990MH2005PLC154854 |

Regd ଅଫି: ଟାଉର 3, ଫିଙ୍ଗୁ 'ବି', କଟାହିନଗର ସିଟି ।

ମଲ୍ଲ, କଟାହିନଗର ସିଟି, କିରଣଲ ରୋଡ୍, କୁରୁଲ (ପଶ୍ଚିମ),

ମୁମ୍ବାଇ - 400 070 |

ଫୋନ୍:

<https://eclfinance.edelweissfin.com/>

ଜାନୁଆରୀ 24, 2023 ରେ ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥିଲା ।

ଏହା ଏକ ଗୋପନୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ । ଅନଧିକୃତ ପ୍ରଚାରଣ, କପି ଏବଂ ନକଲି ଅପେକ୍ଷା ।



CONTENTS

1. ପରିଚୟ	3
1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି	3
1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
1.3 ପରିସର	3
2. ans ଶାସକ ସମୋଦୟଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟା 3 ପାଇଁ ଆବେଦନ	3
3. an ଶାସକଙ୍କ ଏବଂ ସରକାର / ସରକାର	4
4. ସରକାରୀ ଏବଂ ସରକାରୀ ପରିବହନ ଅନୁଗତ କର O ଶାସକଙ୍କ	5
5. ଅକ୍ଷୟତା ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ (IES)	5
6. ସାଧାରଣ ନିୟମ	6
7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଇଣ୍ଟରଷ୍ଟସ୍ୱେନର ନିୟମ	6
8. ଶ୍ରୀରାମ୍ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ମକୋନିଜିମ୍	7
9. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା	9
ସଂଲଗ୍ନ - ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ 2021	9

1. ପରିଚୟ

1.1 ବ୍ୟାଙ୍କଗୁରାଉଣ୍ଡ

ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆଇ / DNBR / 201617/45 DNBR (PD) ଅନୁଯାୟୀ ECL ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ / ECLF) | 008 / 03.10.119 / 2016- 17 ସପ୍ଟେମ୍ବର 01, 2016, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଡି System । ରା ସିଷ୍ଟମିକାଲ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣନିୟମିତ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ନିମ୍ନ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ ଫର୍ସୋର ଅଭ୍ୟାସ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାସ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଭ୍ୟାସ ।

1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ।

ଏକଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ବିକଶିତ ହେଉଛି:

- ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାସ୍ ଅଭ୍ୟାସ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ଏକଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବୁ understanding ମଣା ଏବଂ ସୂଚନାପ୍ରାପ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନବୋଦୟ ସମ୍ପର୍କ କରୁଥିବା ବୃହତ୍ ସ୍ପଷ୍ଟତା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା ।

1.3 SCOPE

କମ୍ପାନୀ ଡି offered । ରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଫର୍ସୋର ଅଭ୍ୟାସ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ (FPC) ପ୍ରମୁଖ ହେବ । ଏହାକୁ ଆବୃତ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ:

- Loans ଶାଏବଂ ସମୋନାମିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ।
- An ଶାୟାନ୍ତ୍ର ଏବଂ ସର୍ବତ୍ରାବଳୀ / ସର୍ବତ୍ରାପ୍ତି
- ସର୍ବତ୍ର ଏବଂ ସର୍ବତ୍ରାପ୍ତିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ loans ଶାୟାନ୍ତ୍ର ।
- NBFC ଡିକ୍ଟା ଚାର୍ଜ୍ ହେଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟମାବଳୀ ।
- କମ୍ପାନୀ ଡିକ୍ଟା ଚାର୍ଜ୍ ହେଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ ।
- ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କି mechanism ଶାୟାନ୍ତ୍ର ।

2. L ଶାଏବଂ ସମୋନାମିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବେଦନ ।



- (a) Loan ଶି/ loan ଶିସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ loan ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମ (ଗୁଡିକ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମତାତ୍ମା (ଟର୍ମ ସିଟ୍, ଟିଜର ଇତ୍ୟାଦି) ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । Loan ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଦାଖଲ ହେବାପରେ ଆବଦେନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବ ।
- (b) ଇତ୍ୟାଦି ଭାଷା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ବୁ understood ଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିବ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ଫର୍ମ application ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମରେ ନିଜର ପସନ୍ଦକୁ ସୂଚାଇବା ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ।
- (c) Application ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶାଢ଼ୀତାକୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅନୁରୋଧ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ପାଇଁ ପନ୍ଥା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଠିକ୍ ସାଧାରଣରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- (d) ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବଦେନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ରହିତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ପରିପରୀକ୍ଷାରେ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପାଇଁ ଆବଦେନକାରୀମାନେ ଜଣେ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- (e) ସ୍ଵୀକୃତି ମଧ୍ୟ ଆନୁମାନିକ ସମୟାବଳୀ ସୂଚାଇବା ଉଚିତ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଆବଦେନକାରୀ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟକାଳରେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯାହା loan ଶିଆବଦେନର ସ୍ଥିତି ଜାଣିବା ପାଇଁ ।

3. An ଶିମୂଲ୍ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ସର୍ତ୍ତ ।

- a) Companies ଶିଆବଦେନଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ । Loan ଶି ଆବଦେନକୁ ସ୍ଵୀକୃତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା loan ଶି ଆବଦେନକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ (ଅନୁମୋଦନ / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ) ର ଫଳାଫଳ loan ଶି ପ୍ରୟୋଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।
- b) Loan ଶି ଅନୁମୋଦନ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଡିଫଲ୍ଟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଆବଦେନ ଫର୍ମରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଚିଠି, ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶେଷ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା charged ଯାହା ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦର୍ଶିତ ସୁଧ ଇତ୍ୟାଦି the ଶିରୁକ୍ତି, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦିରେ ବର୍ଣ୍ଣନାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ।
- c) କମ୍ପାନୀ ଏକତୁକ୍ତିନାମା କରିବ ଯେଉଁଥିରେ loan ଶିମଞ୍ଜୁର ହେବାପରେ ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ତୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ଏକତୁକ୍ତିନାମା କରିବ । ତୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ (ଗୁଡିକ) ଏବଂ ଆନକ୍ଷେପ (ଗୁଡିକ) ସହିତ ଉକ୍ତ ତୁକ୍ତିନାମାର ଏକକକ୍ଷରାହକ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

4. L ଶଗୁଣିକର ବିତରଣ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ।

a) ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଶୁଳ୍କର ଯକେ Any ଶସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସବୋ ଦକ୍ଷେ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ଖାତା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତାତ୍ତ୍ୱକୁ ପୁଅକ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ସମାନ ଉପଲବ୍ଧ ହବେ । କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍ କିମ୍ବା ଟେକ୍ସାସରେ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ ତବେ ପ୍ରିଣ୍ଟ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ବିସ୍ତାର କର ।

b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଶାକରଣୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହବେ । ଏହି ପ୍ରଭାବ ପାଇଁ ଏକତପସ୍ତୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ loan ଶିରୁକ୍ତିରେ ଉଦ୍ଧୃତି କରାଯିବ ।

c) ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦକ୍ଷେ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷାହାର / ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି the ଶଦାତା ଦ୍ୱାରେ executed ।ରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଥିବା documents ଶିଦ୍ଧିଲି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ହବେ ।

କମ୍ପାନୀ

d) Loan ଶିଦ୍ଧିବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସିକ୍ସୁରିଟି loans ଶିଦ୍ଧିପ୍ରଦର୍ଶଣ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଦକ୍ଷେ ପ୍ରାପ୍ତ ହବୋପରେ ମୁକ୍ତ ହବେ, ଯକେ any ଶସି ବା legitimate ଧିକିମ୍ବା ରୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଜନ୍ କିମ୍ବା ସର୍ବ ଅଧିକାର ଯାହା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କିperson ଶସି ବ୍ଲକ୍ତି the ଶିଦ୍ଧିଲି ଅଧୀନରେ ଥାଇପାରେ । orr ଶଦାତା ଯଦି ସର୍ବ-ଅଧିକାର ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଣିକ ଏବଂ ସିକ୍ସୁରିଟି / ବିକ୍ରୟରୁ ସିକ୍ସୁରିଟି / ବିକ୍ରୟରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅର୍ଥର ସଂରକ୍ଷଣ କିମ୍ବା ସର୍ବଅଧିକ କରିବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ the ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତାତ୍ତ୍ୱକୁ ସମାନ ବିଷୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦିଆଯିବ । ସିକ୍ସୁରିଟି ସ୍ଥାନାନୁତର କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ଆୟକମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରେ is ।ରା ପରିଚାଳିତ ହୁଏ । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦକ୍ଷେ ସହିତ loans ଶିଦ୍ଧିପ୍ରଦର୍ଶଣ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଦକ୍ଷେ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି ଥାଏ, ତବେ କିNo ଶସି ବକ୍ଷେ ଦକ୍ଷେ ପ୍ରମାଣପତ୍ର the ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

e) ସମସ୍ତ ବିଦ୍ଧିପ୍ତି, loan ଶିଦ୍ଧିବନ୍ଧରେ ଚିଠି ଗ୍ରାହକ the ଶିଦ୍ଧିବଦେନ ଫର୍ମରେ ବାଛିଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

5. ଅକ୍ଷମତା (IES) ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ ।

ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ରକ୍ଷାଲକ୍ଷ୍ଣ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ loan ଶିଦ୍ଧିପ୍ରାପ୍ତି ସହିତ ଉଦ୍ଘାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ବିସ୍ତାର କରିବାର କମ୍ପାନୀ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ । ସଗୁଣିକ ଅନ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ବ୍ଲବହାର କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସମୋନଙ୍କର ଆବେଦନ ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ । ସମସ୍ତ

ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ଅକ୍ଷମତା (ies) ସହିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସମୋନତ୍ତୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା loan ଶି ପ୍ରତିଧା ରୁ understand ବା, ଚୟନକାରୀଙ୍କୁ ଲାଭ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

6. ସାଧାରଣ ନିୟମ

- a) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏବଂ the ଶି ଦଲିଲର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା the ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା earlier ଲା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ନିଆଯିଲେ କମ୍ପାନୀ the ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ବାରଣ କରିବ ।
- b) Orrow ଶି ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ନିଶ୍ଚୟ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରାଯିବାକୁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ । loans ଶି ପ୍ରଦାନରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହାକି ଘଟଣା ଘଟଣା ମଧ୍ୟରେ orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତାଙ୍କୁ କଷ୍ଟ ଦେଇଥାଏ, loans ଶି ପ୍ରଦାନରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପାଞ୍ଚାଶ ପ୍ରତିଶତ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । ଆଇନର ଅନ୍ତର୍ଗତ । କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିବ ଯେ ଏହାର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ orr ଶି ନିଶ୍ଚୟ କରିବ ବ୍ୟତୀତ ଉପଯୁକ୍ତ deal ଶିରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ।

7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଲାଭର ଶେଷର ନିୟମ ।

- a) Loans ଶି ଏବଂ ଅର୍ଜୀନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେଶ ଉପରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିବା ପାଇଁ ବର୍ତ୍ତମାନ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ ଏକସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯେଉଁ ଅର୍ଥର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରମାଣିତ ଲାଭ । ସୁଧ ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରହଣେ ଯେଉଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିଶ୍ଚୟ । ଏହି ପରିପ୍ରକେଷରେ, loans ଶି ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀତାଙ୍କର ସ୍ୱାକ୍ଷର ବିଷୟରେ ମଲେ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବାକୁ ହେବ ।
- b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣେ ଯେଉଁ ପନ୍ଥା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଶି ବ୍ୟବହାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଶି ବ୍ୟବହାରରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପତ୍ତ ହେବ, ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସେ ।
- c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା the ଶି the ଶର୍ତ୍ତାବଳୀତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।
- d) ଖୁବ୍ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ orr ଶି ପ୍ରଦାନକୁ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋ ଶି ରେଟ୍ ଶି loans ଶି ଉପରେ ଫରକ୍ତା ଧାର୍ଯ୍ୟ ଚାର୍ଜ / ପରି-ପ୍ରମେଣେ ନିମାନ୍ନ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

8. ଗ୍ରୀଭାନ୍ୟ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ମକୋନିଜିମ୍ ।

ମଲୋ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକଳେର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ । Orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏହାର କାରବାର ସୁଗମ ଏବଂ ଅସୁବିଧା ମୁକ୍ତ ବେଳା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ । Any ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା Any ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆଣିଥିବା ଯକେ Any ଶର୍ତ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା services ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସହଜତା ସମସ୍ତାଗୁଡ଼ିକ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।

ଫର୍ମେସର ଅଭ୍ୟାସ ସଂକଳେରୁ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସହିତ ପ୍ରୟୋଗକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମ୍ପର୍କିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବସାୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବେଳାରେ (କିମ୍ବା ଏହାର ଏକକମିଟି) ରେ ଦାଖଲ ହେବ ।

ଅଭିଯୋଗ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ଅଫିସର (“GRO”) ଏବଂ ଆରବିଆଇର ସ୍ଥାନୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଯାହା ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ) ସମସ୍ତ ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରେ ।

ଏହାର କି Custom ଶର୍ତ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ରିତ୍ନେସୋଲ୍ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମକୋନିଜିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଛି:

ସ୍ତର - 1	a) Orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇ ଶାଖାରେ ପରିଚାଳିତ ଅନୁରୂପ ରିଜିଷ୍ଟରରେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ । b) ସଂପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକ a ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବେ ଯେଉଁମାନେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି । c) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯକେ channels ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ orr ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିପାରନ୍ତି - ଇମେଲ୍: assistance@eclf.com ଟେଲିଫୋନ୍: 1-800-1026372-ସେବାମାର - ଶୁକ୍ରବାର (ସକାଳ 10 ରୁ 5 ଟା) d) ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଯାଆନ୍ତୁ । - complaints.vandana@eclf.com
------------------------	--



ସ୍ତର -2 GRIEVANCE ରତ୍ନେସୋଲ୍ । ଅଫିସର	ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ, ସମୋନେ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ :- ଶ୍ରୀମତୀ ଅଶ୍ରୀମତୀ ଉପାଧ୍ୟକ୍ଷ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଗ୍ରାହକ ଫ୍ଲୋର, ଟାଉର 3, ଫ୍ଲଟ୍ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ୍ କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁରୁଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400070 ଟଲେ ନମ୍ବର +91 (22) 43428289 ଇମେଲ୍ : grievances@eclf.com
	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ the ଶ୍ରୀମତୀ / ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ ।
ସ୍ତର - 3	ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଏକମାତ୍ର ମଧ୍ୟସ୍ତର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ orr ଶ୍ରୀମତୀ / ଗ୍ରାହକ / ଆବେଦନକାରୀ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ :- ଅଧିକାରୀ - ଇନ୍ - ଚାର୍ଜ । ଅଭ୍ୟାସକର୍ତ୍ତା ତଦାରଖ ବିଭାଗ । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ତୃତୀୟ ମହଲା, ମରାଠା ମାଣ୍ଡିର ନିକଟରେ , ବାଇକୁଲ୍ଲା , ମୁମ୍ବାଇ ସେକ୍ଟର 4, ମୁମ୍ବାଇ - 400008; ଟଲେ: +91 22-23084121 / 23028436 ଫ୍ୟାକ୍ସ: +91 22-23022011 ଇମେଲ୍ id - dnbsmro@rbi.org.in

ତତକ୍ଷଣାତ୍ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସହିତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ମତାମତ:

- a) ଉପରୋକ୍ତ ପୂରଣ ଶାଖା / ସ୍ଥାନ ବାହାରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କାରବାର ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହିପରି ନିୟୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

- b) ଯଦି କର୍ନ ଶସି ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରାଯାଇନା / ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମୁଦ୍ରାଣକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିଭର୍ସ କରାଯାଏ, ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବାର 2 ଦିନ ମଧ୍ୟସ୍ଥରେ ତାହା ଜଣାଇବେ । / ଅଭିଯୋଗ
- c) ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ତଥା ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ତଥା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରାଯାଇନା / ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ।

9. ନୀତିରସନା

କ୍ରେଗୁଲ ଶସି ନିୟାମକ କିମ୍ବା ବିଧିଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ FPC ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା ଅଧୀନରେ ରହିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ।

ସଂଲଗ୍ନ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍ 2021 |

ବିଏଲ ଶିଷ୍ଟତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ

ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍, 2021 ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଲା ।

ଏହା ଆରବିଆଇର ବିଦ୍ୱେଷନ ତିନିଟି ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍ ଏକତ୍ର କରିଥାଏ ଯଥା, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍, 2006;

(ii) ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍, 2018 ; ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍, 2019 ।

ପ୍ରକ୍ଷେପ:

ଏହି ଯୋଜନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ (RE) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ:

- ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅତିର୍ଣ୍ଣ ବାଲାନ୍ସ ସିଟ୍ ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମୀଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ (ସହରୀ) ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅଣଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ (ସହରୀ) ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ 50 କୋଟି ଟଙ୍କା ଏବଂ ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଜମା ଆକାର ସହିତ । ;
- ସମସ୍ତ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (NBFC) (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ବାଦ ଦେଇ) ଯାହା (କ) ଅଟେ ।
ଜମା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ; କିମ୍ବା (ଖ) ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଅଛି, ଯାହାର ସମ୍ପତ୍ତି ଆକାର 100 କୋଟି ଏବଂ ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ, ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅତିର୍ଣ୍ଣ ବାଲାନ୍ସ ଶୀଟ୍ ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ; ଏବଂ
- ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ।

ସ୍ୱଳ୍ପ ଅନୁବର୍ତ୍ତନ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଡ୍‌ରେସୋଲ୍ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

I. ଅଭିଯୋଗର କାରଣସବୋର ଅଭାବ ହେତୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଯକେ act ଶସି କାର୍ଯ୍ୟ / ତ୍ୱଷାଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ଏକପ୍ରାପିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱକ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରେ ।

“ସ୍ୱ Author 1କୃତପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧି” ଅର୍ଥାତ୍ ଜଣେ ଆତ୍ମଭେଦକର୍ତ୍ତା ବ୍ୟକ୍ତି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି (ଯଦି ଆତ୍ମଭେଦକର୍ତ୍ତା ଅସମର୍ଥ ବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି) ଓମ୍ପଟେସମ୍ପ୍ଟାନଟ୍ଟକ ସମୁଖରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଅଭିଯୋଗକାରୀତ୍ୱକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ନିୟୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ।

II. ଅଭିଯୋଗ ସ୍ୱଳ୍ପ ଅଧୀନରେ ରହିବ ନାହିଁ, ଯଦି :

a) ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏକଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ସଂପୃକ୍ତ ଏବଂ

- i. ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲା, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିreply ଶସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାଁନ୍ତି; ଏବଂ
- ii. ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ କିreply ଶସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଅଭିଯୋଗର ଏକବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ପଟେସମ୍ପ୍ଟାନଟ୍ଟକ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ।

b) ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟର ସମାନ କାରଣ ବିଷୟରେ ନୁହେଁ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଅଛି:

- i. ଜଣେ ଓମ୍ପଟେସମ୍ପ୍ଟାନଟ୍ଟକ ସମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀତ୍ୱକାରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏକକିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀତ୍ୱକ ସହିତ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ପକ୍ଷର ଏକକିମ୍ବା ଅଧିକ;
- ii. Court ଶସି କଂରଟ୍, ଟ୍ରିବିୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କି Forum ଶସି ଫଂରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାପିକରଣ ସମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି ; କିମ୍ବା, ଯକେ any ଶସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବିୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କି Forum ଶସି ଫଂରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାପିକରଣ ଦ୍ୱା set ିଲା ସମାଧାନ କିମ୍ବା କାରବାର, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀତ୍ୱକାରୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ / ପକ୍ଷତ୍ୱକ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।

c) ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକୃତିର ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଅସ୍ୱପଷ୍ଟ କିମ୍ବା ଉଦ୍ବେଗଜନକ ନୁହେଁ;

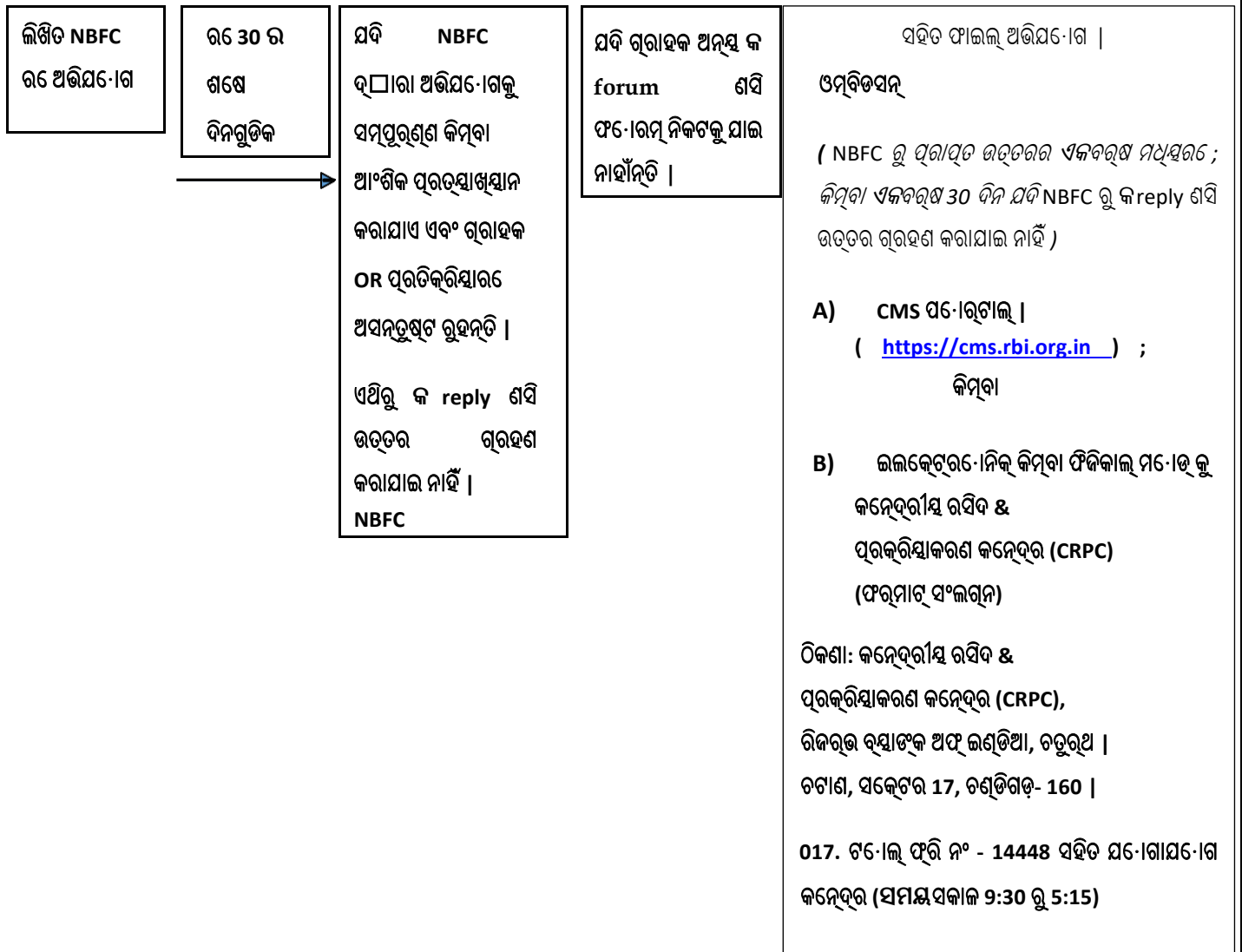
- d) ଏହିପରି ବାବୀ ପାଇଁ ସୀମିତତା ଅଧିନିଷ୍ଠନ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୂପେ ସଂସ୍ଥାକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା;
- e) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି;
- f) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆତ୍ମତତ୍ତ୍ୱରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀତ୍ୱ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ଯଦି ଆତ୍ମତତ୍ତ୍ୱରେ ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି ନାହିଁ।

III _ ସ୍ୱଳ୍ପ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଏକ ଅଭିଯୋଗର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଭିତ୍ତିଭୂମି ହେଉଛି ସେହି ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ-

- a) ଏକ RE ର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର / ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;
- b) ଆତ୍ମତତ୍ତ୍ୱରେ ରୁକ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିକ୍ରିତୋ ଏବଂ RE ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- c) ସିଧାସଳଖ ଓ ମଧ୍ୟସ୍ଥାନୀୟ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇ ନାହିଁ;
- d) ଏକ RE ର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- e) ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆଇନ୍ନିୟମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ; ଟ) ସେବା ଆବେଦନ ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ମଧ୍ୟରେ ନୁହେଁ;
- g) RE ର ବିବାଦ; ଏବଂ
- h) ଏକ RE ର କର୍ତ୍ତୃତା-ନିୟୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ବିବାଦ ।



ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:



ଆବେଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ:

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପୁରସ୍କାର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରି ଅଭିଯୋଗ ପୁରସ୍କାର ଗ୍ରହଣ କରିବାର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ, ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି), ଆରବିଆଇକୁ ଏକଆବେଦନକୁ ପସନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି ।
- ଆବେଦନକାରୀ ପ୍ରାପ୍ତିକରଣ, ଯଦି ଏହା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୟରେ ଆବେଦନ ନକରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି, ତବେ ଅଧିକ ସମୟ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ:

- ଓମ୍ଫଡେସମ୍ସାନ୍ତକ ପୂର୍ବରୁ ପରକ୍ରିୟା ପରକୃତିର ସାମାନ୍ୟ ଅଟେ ।
- ସୁବିଧା, ସମନ୍ୱୟ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ । ଯଦି ପହଞ୍ଚି ନଯାଏ, ପୁରସ୍କାର / ଅର୍ତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ।

ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- ଏହା ଏକବିକଳ୍ପ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ।
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆରବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କ'ଣ ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନତା ପାଇଛନ୍ତି ।

ଯୋଜନାର ବିସ୍ତୃତ କପି ପାଇଁ ଦୟାକରି https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf କୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।

ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରର ବିବରଣୀ ।

ଶ୍ରୀମତୀ ଅଶ୍ୱିନୀ ଉପାଧ୍ୟାୟ ।

ECL ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ।

ଟାଉର 3, ଟାଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ଡବ୍ଲୁ), ମୁମ୍ବାଇ- 400070

ଟଲେ ନା ।: +91 22 43428289

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievances@eclf.com