ন্যায্য অনুশীলন কোড

এবং

ন্যায়পাল স্কিম

ECL Finance Limited
CIN: U65990MH2005PLC154854
Regd. বন্ধ: টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি
মলকোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম),
মুম্বাই - 400 070
ওয়েবসাইট :
https://eclfinance.edelweissfin.com/

24 জানুয়ারী, 2023 তারিখে সর্বশেষ পর্যালোচনা করা হয়েছে

এটি একটি গোপনীয় নথি। অননুমোদিত অ্যাক্সেস, অনুলিপি এবং প্রতিলিপি নিষিদ্ধ করা হয়।

সূচক

1. ভূমিকা 3

1.1 পটভূমি 3

1.2 উদ্দেশ্য 3

1.3 ব্যাপ্তি 3

2. ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন 4

3. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী 4

4. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহঋণ 5

5. প্রতিনিধী আবেদনকারী (IES) 6

6. সাধারণ বিধান 6

7. কোম্পানীর দ্বারা ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ 6

8. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা 7

9. নীতি পর্যালোচনা 9

সংযোজন – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2021 10

1. ভূমিকা

1.1 ব্যাকগ্রাউন্ড

ইসএিল ফাইন্যান্স লিমিটেড (কোম্পানি/ইসএিলএফ), মাস্টার নির্দেশনা নম্বর RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD) অনুসরণ করে। 008/03.10.119/2016- 17 তারিখে 01 সেপ্টেম্বর, 2016, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী সংস্থা এবং আমানত গ্রহণকারী নন ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য প্রয়োজনীয় প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড নীতি নির্ধারণ করে গ্রাহকদের সাথে আচরণের ক্ষেত্রে ন্যায্য সম্পর্ক এবং স্বচ্ছ অনুশীলন।

1.2 উদ্দেশ্য

কোডটি একটি উদ্দেশ্য নিয়ে তৈরি করা হয়েছে:

- এর সমস্ত গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা।
- বৃহত্তর স্বচ্ছতা গ্রাহকদের পণ্য সম্পর্কে আরও ভাল বোঝার এবং জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে।
- গ্রাহকের আস্থা তৈরি করা

1.3 SCOPE

ফয়োর প্রযাকটিস কোড (FPC) কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির সমস্ত বিভাগের জন্য প্রযোজ্য হবে। এটি কভার করার জন্য প্রণয়ন করা হয়েছে তবে নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধ নয়:

- ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন
- ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত
- শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ
- এনবিএফসি দ্বারা চার্জ করা অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ
- কোম্পানী কর্তৃক অত্যধিক সুদ নেওয়ার অভিযোগ
- সাধারণ বিধান
- অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

2. লোন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

(a) লোন/লোন সুবিধা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রাসঙ্গিক ঋণের আবেদনপত্র (গুলি) বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে (টার্ম শীট, টিজার, ইত্যাদি) উপলব্ধ করা হবে। ঋণের আবেদন ফর্মটি যথাযথভাবে পূরণ করা আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলিও নির্দেশ করবে।

(b) ক্লায়েন্টের কাছে সমস্ত চিঠিপত্র, ঋণের নথি, প্রত্যাহার নোটিশ ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা ক্লায়েন্টের বোঝার ভাষায় ঋণসংক্রান্ত তথ্য পাওয়ার বিকল্প থাকবে। এইউদ্দেশ্যে, গ্রাহককে উপযুক্ত বিকল্পটি নির্বাচন করে ঋণের আবেদনপত্রে তার/তার/তার পছন্দ নির্দেশ করতে হবে।

(c) ঋণের আবেদনপত্রে ধার্যকৃত সুদের হার এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদের হারের যৌক্তিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সুদের হার এবং ঝুঁকি গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে

(d) পূরণকৃত আবেদনপত্রের রসিদ যথাযথভাবে স্বীকার করতে হবে। আবেদনকারীদের এইবিষয়ে একটি স্বীকৃতির জন্য জোর দিতে হবে।

(e) স্বীকারোক্তিতে আনুমানিক সময়সীমাও নির্দেশ করা উচিত যার মধ্যে আবেদনকারীকে তার নির্বাচিত অফিসে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে হবে ঋণআবেদনের অবস্থা নিশ্চিত করতে।

3. ঋণমূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

a) ঋণআবেদন কোম্পানির ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হবে. ঋণের আবেদনের স্বীকৃতিতে নির্দেশিত ঋণআবেদনের মূল্যায়নের সময়কালের মধ্যে ক্রেডিট মূল্যায়নের ফলাফলের (অনুমোদন/প্রত্যাখ্যান) ঋণআবেদনের ক্ষেত্রে গ্রাহককে তার দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় পরামর্শ দেওয়া হবে।

b) ঋণের অনুমোদনের পরকোম্পানি মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় আবেদনপত্রে ক্লায়েন্টের দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় মঞ্জুরিকৃত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার, ডিফল্ট সুদের হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ক্লায়েন্টকে জানাবে। চিঠিপত্র, ইত্যাদির জন্য। দেরিতে পরিশোধের জন্য কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা দণ্ডনীয় সুদ, যদি থাকে, ইত্যাদি ঋণচুক্তি, অনুমোদনপত্র, ইত্যাদিতে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করা হবে। কোম্পানি.

c) কোম্পানি একটি চুক্তিতে প্রবেশ করবে যাতে মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার, তার আবেদনের পদ্ধতি সহ ক্লায়েন্টের সাথে শর্তাদি এবং শর্তাবলী সহ নির্দেশ করে। চুক্তির সময়সূচী(গুলি) এবং অ্যানেক্সার(গুলি) সহ উল্লিখিত চুক্তির একটি অনুলিপি ক্লায়েন্টকে ক্লায়েন্ট দ্বারা বেছে নেওয়া ভাষায় প্রদান করা হবে।

4. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

a) ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোন পরিবর্তন, অ্যাকাউন্ট নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের পৃথকভাবে জানানো হবে, এবং অন্যদের ক্ষেত্রে, এটি উপলব্ধ থাকবে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস/কর্পোরেট অফিস বা ওয়েবসাইটে বা প্রিন্ট মিডিয়ার মাধ্যমে প্রচার করা হবে যদি কোম্পানি সিদ্ধান্ত নেয়।

b) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই প্রভাবের জন্য একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে ঢোকানো হবে।

c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্পাদিত ঋণ নথির শর্তাবলী অনুসারে হবে।

প্রতিষ্ঠান.

d) ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটিগুলি ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের প্রাপ্তির পরে ছেড়ে দেওয়া হবে, কোন বন্ধ বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লিয়েন বা সেট-অফ করার অধিকার সাপেক্ষে যা কোম্পানি বা অন্য কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে ঋণের নথির অধীনে থাকতে পারে। ঋণগ্রহীতা যদি সেট-অফের এই জাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সহ এবং যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজ বা অধিকার থেকে সিকিউরিটিজ/বিক্রয় আয় বজায় রাখার বা সেট অফ করার অধিকার রয়েছে সিকিউরিটিজ স্থানান্তর বা বিক্রয় আয় কোম্পানি দ্বারা প্রয়োগ করা হয়. অন্যান্য পাওনা সহ ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের ক্ষেত্রে, যদি থাকে, "কোন বকেয়া পাওনা" শংসাপত্র ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 1 মাসের মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক জারি করা হবে।

e) ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত নোটিশ, চিঠিপত্র ঋণের আবেদনপত্রে গ্রাহকের দ্বারা বেছে নেওয়া ভাষায় করা হবে।

5. প্রতিবন্ধী আবেদনকারী (IES)

অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণসুবিধা সহপণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। তারা অন্যান্য আবেদনকারীদের সাথে সমানভাবে বিবেচিত হবে এবং তাদের আবেদন কোম্পানির ক্রেডিট প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হবে। প্রতিবন্ধী (ies) আবেদনকারীদের উপযুক্ত পণ্য বা ঋণসুবিধা বুঝতে, নির্বাচন করতে এবং পেতে সক্ষম করার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করা হবে।

6. সাধারণ বিধান

a) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, উদ্দেশ্য ছাড়া এবং ঋণের নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত বা নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে না আসা পর্যন্ত।

b) ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে , সম্মতি বা অন্যথায়, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এইধরনের হস্তান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তানুযায়ী হবে । ঋণপুনর্বিন্যাসের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযথা হয়রানির অবলম্বন করবে না যেমন বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণপুনর্বিন্যাসের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা এবং কাজ করবে। আইনি কাঠামোর মধ্যে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার সমস্ত কর্মচারীকে যথাযথভাবে ঋণগ্রহীতাদের সাথে মোকাবিলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

7. কোম্পানী কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের প্রবিধান

a) পরিচালনা পর্ষদ একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে যাতে ঋণএবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন, তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে সুদের হার নির্ধারণের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করা হয়েছে। সুদ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য সুদের বিভিন্ন হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদ অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। এইক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলিকে বিবেচনায় রাখতে হবে।

b) সুদের হার এবং ঝুঁকি গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে, যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে।

c) সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

d) খুচরা অর্থায়ন পণ্যগুলির জন্য, কোম্পানি পৃথক ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ভাসমান হারের মেয়াদী ঋণের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্টে জরিমানা চার্জ করবে না।

8. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বাস্তবায়ন কোম্পানির দায়িত্ব হবে। কোম্পানি যাতে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সাথে তার লেনদেনে মসৃণ এবং ঝামেলামুক্ত হয় তা নিশ্চিত করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কোনো ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের দ্বারা কোম্পানির নজরে আনা যে কোনো অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।

আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সহ কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ/অভিযোগ তাদের নজরে আনার পরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

সুষ্ঠু অনুশীলন কোডের সাথে সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সহ পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে পরিচালনা পর্ষদের (বা এর একটি কমিটি) কাছে জমা দেওয়া হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ("GRO") এবং RBI-এর স্থানীয় অফিসের যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (যার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে, যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হয়) সেই সমস্ত শাখায়/স্থানে প্রদর্শিত হবে যেখানে কোম্পানি তার ব্যবসা পরিচালনা করে.

কোম্পানি তার গ্রাহকদের যেকোন প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান করতে নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা প্রদান করেছে:

স্তর -1	a) ঋণগ্রহীতারা সরাসরি শাখা ব্যবস্থাপকের কাছে যেতে পারেন এবং শাখায় রক্ষিত কমপ্লায়েন্ট রেজিস্টারে তার অভিযোগ/অভিযোগ লিখিতে পারেন। b) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার অভিযোগ করতে ইচ্ছুক ঋণগ্রহীতাদের গাইড করবেন। c) ঋণগ্রহীতা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অভিযোগ/অভিযোগ দায়ের করতে পারে- - ইমেলে করুন: assistance@eclf.com টোল ফ্রি: 1-800-1026372-সোমবার-শুক্রবার (সকাল 10টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত) d) যোগাযোগ কেন্দ্র ব্যবস্থাপক যান - complaints.vandana@eclf.com
স্তর -2 **অভিযোগ রিড্রেসাল অফিসার**	যদি গ্রাহক প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট **হন**তবে তারা নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছেও যেতে পারেন:- **শ্রীমতি অশ্বিনী উপাধ্যায় , অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার** গ্রাউন্ড ফ্লোর, টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনুর সিটি **মল**কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুর্লা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 (22) 43428289 ইমেল আইডি: grievances@eclf.com
	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ঋণগ্রহীতা/আবেদনকারীকে **যত**তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন।
স্তর -3	যদি **এক**মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/আবেদনকারী নিম্নোক্ত কাছে আবেদন করতে পারেন:- **অফিসার-ইনচার্জ** **অ্যাংকিং তত্ত্বাবধান বিভাগ** **রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া** য় তলা, মারাঠা মন্দিরের কাছে , বাইকুল্লা , মুম্বাই সেন্ট্রাল, মুম্বাই - 400008;

	টেলিফোন: +91 22-23084121/ 23028436 **ফ্যাক্স:** +91 22-23022011 **ইমেল আইডি** - dnbsmro@rbi.org.in

এরপ্রতিকারের পদ্ধতির সাথে মেনে চলার পয়েন্টগুলি:

a) উপরোক্ত তথ্য গ্রাহকদের সুবিধার জন্য কোম্পানির ব্যবসার লেনদেন করা হয় এমন শাখা/স্থানের বাইরেও প্রদর্শিত হবে এবং রেফারেন্সের উদ্দেশ্যে এই ধরনের মনোনীত অফিসারদের কাছেও উপলব্ধ করা হবে।

b) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার কর্তৃক কোনো অভিযোগ/অভিযোগ পাওয়া গেলে, অভিযোগ প্রাপ্তির 2 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরিষেবা দল এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য তাকে রিপোর্ট করতে হবে। / অভিযোগ।

c) অভিযোগ/অভিযোগের প্রতিকার ও সমাধানের জন্য গ্রাহক পরিষেবা দল এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগ/অভিযোগ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় বিবরণ প্রদান করা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/সম্পর্ক ব্যবস্থাপকের দায়িত্ব হবে।

9. নীতি পর্যালোচনা

FPC যেকোন নিয়ন্ত্রক বা সংবিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুসারে পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা সাপেক্ষে হবে এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হবে।

অ্যানেক্সার - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2021

উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হয়। এইস্কিমটি আরবিআই ওমবুডসম্যান মেকানিজমকে নিরপেক্ষ করে 'একজাতি একন্যায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

এটি আরবিআই-এরবিদ্যমান তিনটি ন্যায়পাল স্কিমকে একীভূত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওমবুডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) **নন**ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2019।

প্রয়োগযোগ্যতা:

স্কিমটি নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বাগুলিকে কভার করে (RE):

i. সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, তফসিলি প্রাথমিক (**শহর**) সমবায় ব্যাঙ্ক এবং **অ** তফসিলি প্রাথমিক (শহরী) সমবায় ব্যাঙ্কগুলির আমানতের আকার 50 কোটি টাকা বা তার উপরে আগের আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালেন্স শীটের তারিখ অনুসারে ;

ii. সমস্ত **নন**ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি (NBFC) (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি ব্যতীত) যা (**ক**) আমানত গ্রহণ করার জন্য অনুমোদিত ; অথবা (**খ**) পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালেন্স শীটের তারিখ অনুসারে 100 কোটি টাকা এবং তার বেশি সম্পদের আকার সঞ্চিত আছে; এবং

iii. স্কিমের অধীনে সংজ্ঞায়িত সমস্ত সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী।

প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:

I. **অভিযোগের কারণ:** নিয়ন্ত্রিত সত্তার কোনো কাজ/বাদ দিলে পরিষেবার ঘাটতি দেখা দিলে ব্যক্তিগতভাবে বা একজনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে একজনব্যক্তি, একজনএ্যাডভোকেট ব্যতীত (যদি না অ্যাডভোকেটে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি হয়) যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং লিখিতভাবে ন্যায়পালের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত।

II. **অভিযোগ স্কিমের অধীনে থাকবে না, যদি না** :

a) অভিযোগকারী, প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন

নিয়ন্ত্রণ সত্তা সংশ্লিষ্ট এবং

i. অভিযোগটি নিয়ন্ত্রণ সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রণ সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং

ii. অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রণ সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার পর বা অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না সেখানে অভিযোগটি ন্যায়পালের কাছে করা হয়।

b) অভিযোগটি ইতিমধ্যেই কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয়:

i. একজন ন্যায়পালের কাছে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পালের দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;

ii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন ; অথবা, কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে প্রাপ্ত বা না-ই হোক, মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা।

c) অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্বেগজনক নয়;

d) এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রণ সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;

e) অভিযোগকারী স্কিমের ক্লজ 11-এউল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে;

f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি হয়।

III _ **স্কিমের অধীনে অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণগুলি হল সেই বিষয়গুলি যেমন-**

a) একটি RE-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;

b) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একটি বিক্রেতা এবং একটি RE মধ্যে বিরোধ;

c) অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালকে সম্বোধন করা হয় না;

d) একটি RE-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;

e) যে বিবাদে একটি সংবিধিবিদ্ধ বা আইনি বিষয়ে অভিযোগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়; চ) পরিষেবা RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;

g) RE এর মধ্যে বিরোধ; এবং

h) একটি RE এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত বিরোধ।

অভিযোগ দায়েরের প্রক্রিয়া:

লিখিত NBFC-এর কাছে অভিযোগ

→

এ30 এর শেষে দিন

অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে NBFC প্রত্যাখ্যান করলে এবং গ্রাহক প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট থাকলে বা

থেকে কোন উত্তর পাওয়া যায় না এনবিএফসি

গ্রাহক অন্য কোনো ফোরাম যোগাযোগ না করে থাকলে

সাথে অভিযোগ দায়ের করুন

ন্যায়পাল

***(NBFC** থেকে উত্তর প্রাপ্তির একবছরের মধ্যে; অথবা* NBFC থেকে উত্তর না পেলে *একবছর30 দিনের মধ্যে)*

A) সিএমএস পোর্টাল (https://cms.rbi.org.in) ; বা

B) ইলেকট্রনিক বা শারীরিক মোড থেকে কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC) (ফর্ম্যাট সংযুক্ত)

ঠিকানা: কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, চতুর্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়- 160

017. টোল ফ্রি নম্বর সহকেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করুন - 14448 (সময় - সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15)

আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল:

- অভিযোগকারী একটি পুরস্কার বা ন্যায়পাল অফিস দ্বারা একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যান দ্বারা সংক্ষুব্ধ, পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের 30 দিনের মধ্যে, নির্বাহী পরিচালক, ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), আরবিআই-এর কাছে আবেদন করতে পারে।

- আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য পর্যাপ্ত কারণ রয়েছে, তাহলে 30 দিনের বেশি সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে।

অভিযোগের সমাধান:

- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির।
- সুবিধা, সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে মীমাংসার প্রচার করে। না পৌঁছালে, পুরস্কার/অর্ডার জারি করতে পারেন

বিঃদ্রঃ:

- এটি একটি বিকল্প বিরোধ সমাধান প্রক্রিয়া।
- অভিযোগকারী আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা আরবিট্রেটের বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতায়।

স্কিমের বিস্তারিত কপির জন্য অনুগ্রহ করে

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

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের বিশদ বিবরণ

সুশ্রী অশ্বিনী উপাধ্যায়

ইসএিল ফাইন্যান্স লিমিটেড

টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (ডাব্লু), মুম্বাই- 400070

টেলিফোন নম্বর: +91 22 43428289

ইমেল আইডি: grievances@eclf.com