

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং ওম্বাডসম্যান স্কিম

ECL ফিনান্স লিমিটেড

CIN:U65990MH2005PLC154854

রেজিস্টার্ড অফিস: টাওয়ার 3, উইং 'B', কোহিনুর সিটি
মল,

কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (ওয়েস্ট),

মুম্বাই -400070

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

অনুষ্ঠিত বোর্ড মিটিংয়ে গৃহীত হয়েছে

15 মার্চ, 2013-য় :

বোর্ড মিটিংয়ে সর্বশেষ পর্যালোচনা করা হয়েছে

28 জুলাই, 2022 এ:

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

ECL ফিনান্স লিমিটেড (কোম্পানি/ECLF), পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানি এবং ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির (NBFC) জন্য রিজার্ভ ব্যাল্ক অফ ইন্ডিয়ান জারি করা মাস্টার নির্দেশ অনুসরণ করে, গ্রাহকদের সঙ্গে কার্য পরিচালনা করার সময় ফেয়ার প্র্যাকটিসের জন্য নিম্নলিখিত কোড গ্রহণ করেছে।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি (FPC) নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলিকে আওতায় আনার উদ্দেশ্যে তৈরি করা হয়েছে:

- ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ
- ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী
- শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ
- সাধারণ বিধান এবং
- অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা

1. ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ

(a) ঋণ/ঋণ সুবিধা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সংশ্লিষ্ট ঋণ আবেদন ফর্ম(গুলি) বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে (টার্ম শীট, টিজার, ইত্যাদি) পাওয়া যাবে। ঋণের আবেদনপত্রটি প্রয়োজনীয় নথিপত্রগুলিও নির্দেশ করবে যা সম্পূর্ণ করা আবেদনপত্রের সঙ্গেই জমা দিতে হবে।

(b) ক্লায়েন্টের কাছে ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত চিঠিপত্র, ঋণের নথি, প্রত্যাহার নোটিশ ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা ক্লায়েন্ট যে ভাষা বোঝে সেই ভাষায় পাওয়ার বিকল্প থাকবে। এর জন্যে, ক্লায়েন্টকে ঋণের আবেদনপত্রে উপযুক্ত বিকল্পটি বেছে নিয়ে তার পছন্দ নির্দেশ করতে হবে।

(c) যথাযথভাবে পূরণ করা আবেদনপত্রের প্রাপ্তিস্বীকার করা হবে। এই বিষয়ের একটি প্রাপ্তিস্বীকার পাওয়ার জন্য আবেদনকারীদের জোর দিতে হবে।

(d) আবেদনকারীকে তার ঋণ আবেদনের স্থিতি নিশ্চিত করতে যে আনুমানিক সময়সীমার মধ্যে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিসে যোগাযোগ করতে হবে সেটি প্রাপ্তিস্বীকারে নির্দেশ করা থাকবে।

2. ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

[a] ঋণের আবেদনগুলি কোম্পানির ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুসারে মূল্যায়ন করা হবে। ঋণ আবেদনের প্রাপ্তিস্বীকারে নির্দেশিত ঋণ আবেদন মূল্যায়নের সময়কালের মধ্যে ঋণ আবেদনের ক্ষেত্রে ক্রেডিট মূল্যায়নের ফলাফলটি (অনুমোদন/প্রত্যাখ্যান) ক্লায়েন্টকে তার বেছে নেওয়া ভাষায় জানিয়ে দেওয়া হবে।

[b] ঋণটি অনুমোদন হওয়ার পর, কোম্পানি মঞ্জুরিকৃত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার, ডিফল্ট সুদের হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ক্লায়েন্টকে অনুমোদনপত্র বা অন্যান্য মাধ্যমে ক্লায়েন্টের আবেদন পত্রে বেছে নেওয়া যোগাযোগ ইত্যাদির ভাষায় ক্লায়েন্টকে জানাবে। দেরিতে পরিশোধ, ইত্যাদির জন্য কোম্পানির ধার্য করা দণ্ডনীয় সুদ, যদি থাকে, সেক্ষেত্রে, ঋণ চুক্তি, অনুমোদনপত্র, ইত্যাদিতে তা মোটা অক্ষরে উল্লেখ করতে হবে। এই ধরনের শর্তাবলীর একটি স্বীকৃতি কোম্পানিকে নিজের কাছে রেখে দিতে হবে।

[c] কোম্পানি ক্লায়েন্টের সঙ্গে একটি চুক্তিতে প্রবেশ করবে যা সেটির আবেদনের পদ্ধতি এবং শর্তাবলী সহ মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হার নির্দেশ করবে। চুক্তির শিডিউল (গুলি) এবং অ্যানেক্সার (গুলি) সহ উল্লিখিত চুক্তির একটি কপি ক্লায়েন্টের বেছে নেওয়া ভাষায় ক্লায়েন্টকে দেওয়া হবে।

3. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

[a] শর্তাবলীর যেকোন পরিবর্তন, যার মধ্যে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত, তা অ্যাকাউন্ট নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের পৃথকভাবে জানানো হবে, এবং অন্যদের ক্ষেত্রে, এটি কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস/কর্পোরেট অফিসে বা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে অথবা কোম্পানি যদি সিদ্ধান্ত নেয় তাহলে প্রিন্ট মিডিয়ার মাধ্যমে প্রচার করা হবে।

[b] সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি ভবিষ্যতে কার্যকর হবে। এই মর্মে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে সন্নিবেশিত করা হবে।

[c] চুক্তির আওতায় পেমেন্ট বা পারফরমেন্স প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত কোম্পানির সঙ্গে ঋণগ্রহীতার করা ঋণ নথির শর্তাবলী অনুসারে হবে।

[d] ঋণের নথির আওতায়, ঋণগ্রহীতার বিপরীতে কোম্পানি বা অন্য কোন ব্যক্তির থাকতে পারে, এমন কোন বৈধ বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লিয়েন বা সেট-অফ করার অধিকার সাপেক্ষে, ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটিগুলি ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পেমেন্ট পাওয়ার পরে ছেড়ে দেওয়া হতে পারে। যদি সেট-অফের এই জাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয়, সেক্ষেত্রে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সহ এবং যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজ থেকে সিকিউরিটিজ / বিক্রয় থেকে হওয়া আয় ধরে রাখার বা সেট অফ করার অধিকার রয়েছে সেগুলি বা যদি কোম্পানি সিকিউরিটিজ বা বিক্রয় থেকে হওয়া আয় ট্রান্সফার করার অধিকার প্রয়োগ করে, সেই বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হবে। অন্যান্য বকেয়া সহ ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পেমেন্টের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছ থেকে অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 1 মাসের মধ্যে কোম্পানি কে “কোন বকেয়া পাওনা নেই” সার্টিফিকেট জারি করতে হবে।

[e] ঋণের আবেদনপত্রে ক্লায়েন্ট যে ভাষা বেছে নিয়েছে, সমস্ত নোটিশ, ঋণ সংক্রান্ত যোগাযোগ সেই ভাষায় করা হবে।

4. প্রতিবন্ধী আবেদনকারী

প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি কোনোরকম বৈষম্য করবে না। তাদের সঙ্গে অন্যান্য আবেদনকারীদের মতই সমান আচরণ করা হবে এবং তাদের আবেদন কোম্পানির ক্রেডিট প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হবে। প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের উপযুক্ত পণ্য বা ঋণ সুবিধা বুঝিয়ে দেওয়ার, বেছে নেওয়ার এবং পাওয়ার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা করা হবে।

5. সাধারণ বিধান

(a) সেইসব উদ্দেশ্য এবং ঋণের নথির শর্তাবলীতে দেওয়া বিষয়গুলি ব্যতীত, বা যতক্ষণ না ঋণগ্রহীতা সম্পর্কে নতুন কোনো তথ্য, যা আগে প্রকাশ করা হয়নি, সেটি কোম্পানির নজরে আসে, ততক্ষণ কোম্পানী ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।

(b) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার জন্য অনুরোধ পাওয়ার ক্ষেত্রে, সম্মতি অন্যথায়, অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তাহলে, অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে সেটি জানানো হবে।

(c) ঋণ ফেরত পাওয়ার ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযথা হয়রানির অবলম্বন করবে না যেমন, ক্রমাগত অসময়ে ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করবে না, ঋণ ফেরত পাওয়ার জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করবে না এবং আইনি কাঠামোর মধ্যে কাজ করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের সমস্ত কর্মচারীরা ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

(d) খুচরা ফিন্যান্সিং পণ্যগুলির জন্য, কোম্পানি সহ-সুবিধাভোগী সহ বা ছাড়াই ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।

6. সুদের চার্জ:

(a) বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন, তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারে ভিন্ন ভিন্ন হারে চার্জ করার যুক্তির বিষয়টি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদ অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

(b) সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েব-সাইটেও দেওয়া থাকবে। যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে, ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।

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

7. অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বাস্তবায়ন কোম্পানির দায়িত্ব হবে। কোম্পানি ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সঙ্গে মসৃণ এবং নির্বন্বাট লেনদেন নিশ্চিত করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কোনো ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক যে কোনো অভিযোগ কোম্পানির নজরে আনলে সেটি দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।

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

ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড মেনে চলা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা সহ পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত সময় অন্তর বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস (বা এর একটি কমিটি) এর কাছে জমা দেওয়া হবে।

কোম্পানিটি যে সমস্ত শাখায়/স্থানে ব্যবসা পরিচালনা করে সেখানে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার ("GRO") এবং RBI-এর স্থানীয় অফিসের যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হওয়ার ক্ষেত্রে যার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে) প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানি তার গ্রাহকদের যেকোন প্রশ্ন/ক্ষোভ/অভিযোগের সমাধান করতে নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা দিয়েছে:

<p>লেভেল-1</p>	<p>a) ঋণগ্রহীতারা সরাসরি ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে যেতে পারেন এবং শাখায় রক্ষিত অভিযোগ রেজিস্টারে তাদের অভিযোগ/ক্ষোভ লিখে জানাতে পারেন।</p> <p>b) যে ঋণগ্রহীতারা অভিযোগ করতে চান তাদের সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার গাইড করে দেবেন।</p> <p>c) ঋণগ্রহীতা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমেও অভিযোগ/ক্ষোভ জানাতে পারে-</p> <p>মর্টগেজ, SME এবং অন্যান্য খুচরা ঋণের জন্য: assistance@eclf.com টোলফ্রি :1-800-1026371-সোমবার-শুক্রবার (সকাল 10টা থেকে বিকেল 5টা)</p>
<p>অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার</p>	<p>যদি গ্রাহক প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন তবে তারা নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের কাছেও যেতে পারেন:-</p> <p>শ্রীমতি অশ্বিনী উপাধ্যায়, অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার গ্রাউন্ড ফ্লোর, টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি মল, কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 (22) 43428289 ইমেল আইডি: grievances@eclf.com</p> <p>অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার ঋণগ্রহীতা/আবেদনকারীর কাছ থেকে পাওয়া প্রশ্ন/অভিযোগ/ক্ষোভের যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সমাধান/প্রতিকার করার চেষ্টা করবেন।</p>
<p>লেভেল-2</p>	<p>যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/ক্ষোভের নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/আবেদনকারী এর কাছে আপিল করতে পারেন :-</p> <p>অফিসার-ইন-চার্জ ডিপার্টমেন্ট অফ নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া 3য় তল, মারাঠা মন্দিরের কাছে, বাইকুল্লা, মুম্বাই সেন্ট্রাল, মুম্বাই -400008; টেলি:+9122-23084121/23028436 ফ্যাক্স:+9122-23022011 ইমেল id-dnbsmro@rbi.org.in</p>

• প্রতিকারের পদ্ধতি মেনে চলার পয়েন্টগুলি:

- 1) গ্রাহকদের সুবিধার জন্য উপরোক্ত তথ্য কোম্পানির ব্যবসা লেনদেন করা হয় এমন শাখা/স্থানের বাইরেও প্রদর্শিত হবে এবং রেফারেন্সের উদ্দেশ্যে এই ধরনের মনোনীত অফিসারদের কাছে পাওয়া যাবে।
- 2) যদি সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার কোন অভিযোগ/ক্ষোভ পান, তাহলে অভিযোগ/ক্ষোভের দ্রুত সমাধান নিশ্চিত করার জন্য তাকে অভিযোগ পাওয়ার 2 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরিষেবা টিম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের কাছে রিপোর্ট করতে হবে।
- 3) অভিযোগ/ক্ষোভের প্রতিকার এবং সমাধানের জন্য গ্রাহক পরিষেবা টিম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারকে অভিযোগ/ক্ষোভ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় বিশদ প্রদান করা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজারের দায়িত্ব হবে।

8. নীতির পর্যালোচনা

এই কোডটি মার্চ 15, 2013 থেকে কার্যকর হয় এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার জারি করা সার্কুলার, নির্দেশাবলী ইত্যাদি এবং কোম্পানির অনুসরণ করা প্র্যাকটিসের আলোকে সময়ে সময়ে সংশোধন/পরিবর্তন করা হয়েছে। কোম্পানি এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলা এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিকভাবে পর্যালোচনা করবে।

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের বিশদ বিবরণ

সুশ্রী অশ্বিনী উপাধ্যায়

ইসিএল ফাইন্যান্স লিমিটেড

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

টেলিফোন নম্বর: +91 22 43428289

ইমেল আইডি: grievances@eclf.com