

ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ଏବଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା

ଇସିଏଲ୍ ପାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ସିଆଇଏନ୍: U65990MH2005PLC154854

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ଟାଉର 3, ଡିଏ 'ବି', କୋହିନୂର ସିଟି ମଲ୍,

କୋହିନୂର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ନା (ଝେଞ୍ଜ୍),

ମୁମ୍ବାଇ – 400070

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

ଏହି ତାରିଖରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ବୋର୍ଡ ବୈଠକରେ ଗୃହୀତ

ମାର୍ଚ୍ଚ 15, 2013

ଏହି ତାରିଖରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ବୋର୍ଡ ବୈଠକରେ ଶେଷଥର ସମୀକ୍ଷିତ:

28 ଜୁଲାଇ, 2022

ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା

ଇସିଏଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ/ଇସିଏଲ୍ଏଫ୍), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ, ପ୍ରଶାଳିତ ଭାବେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି)ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର ସମୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ଲାଗି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସଂହିତା ଅଙ୍ଗୀକୃତ କରିଛି ।

ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା (ଏଫ୍‌ପିସି) ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ:

- ଋଣ ନିମନ୍ତେ ଆବେଦନ ଓ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ
- ଋଣର ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
- ଋଣର ବିତରଣ, ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ
- ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ ଏବଂ
- ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପଦ୍ଧତି

1. ଋଣ ନିମନ୍ତେ ଆବେଦନ ଓ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

(a) ଋଣ/ଋଣ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ(ଗୁଡ଼ିକ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି (ପରିଭାଷା ପତ୍ର, ଟିଜର୍, ଇତ୍ୟାଦି)ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ, ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ ହେବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ରଗୁଡ଼ିକର 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 ପସନ୍ଦ ସୂଚାଇପାରିବେ ।

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

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

2. ଋଣର ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

(a) ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାୟନ କମ୍ପାନୀର ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ । ଋଣ ଆବେଦନ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଦତ୍ତ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ଋଣର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ 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 ତାଙ୍କ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପତ୍ରଯୋଗାଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ଲାଗି ଚୟନ କରିଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆକାରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣର ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକୀକୃତ ସୁଧ ହାର, ଖୁଲାପ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ । ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଜରିମାନାମୂଳକ ସୁଧ, ଯଦି ଥାଏ, ଋଣ ରାଜିନାମା, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦିରେ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ଏପରି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପତ୍ର କମ୍ପାନୀ ନିଜ ନିକଟରେ ରଖିବ ।

(c) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ରଣ ପରିମାଣ, ପ୍ରମୁଖ୍ୟ 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 ସଂଲଗ୍ନ(ଗୁଡ଼ିକ) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ଚୟନ କରିଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

3. ରଣର ବିଚରଣ, ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ

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

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

(c) ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କମ୍ପାନୀ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ରଣ କାଗଜପତ୍ରର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

(d) ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପରିଶୋଧ ପରେ ରଣ ବାବଦୀୟ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକକୁ ନିର୍ମୂଳ୍କ କରାଯିବ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ 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 ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ 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 । ରଣ ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବକେୟା ରାଶିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥା ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପୈଠ ପରେ, ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା "କୌଣସି ବକେୟା ନାହିଁ" ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଜାରି କରାଯିବ ।

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

4. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀ

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

5. ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ

(a) ରଣ କାଗଜପତ୍ରର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦର୍ଶିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ଛାଡ଼ି କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକଟ କରାଯାଇ ନ ଥିବା କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନଜରକୁ ନ ଆସିଥିଲେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମାମଲାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ।

(b) ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଆଉକିଛି ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ ।

(c) ରଣ ଅସୁଲି ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁଚିତ ଉପାଦାନର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ଯଥା, ସମୟ ଅସମୟରେ ବାରମ୍ବାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଅସୁଲି ପାଇଁ ବାହୁବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ କାମ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତିରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୁଅନ୍ତି ।

(d) ଖୁଚୁରା ଫାଇନାନ୍ସିଂ ଉପାଦ ପାଇଁ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ଛାଡ଼ି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚଳମାନ ହାରରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ମିଆଦୀ ରଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଅଗ୍ରସମାପ୍ତି ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

6. ସୁଧ ପ୍ରଭାବ:

(a) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ସମ୍ପର୍କିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧର ହାର ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନିମନ୍ତେ ଏକ ସୁଧ ହାର ଆଦର୍ଶ ଅଙ୍ଗୀକୃତ କରିଛନ୍ତି । ସୁଧର ହାର ଏବଂ ରିସ୍କର ବର୍ଗୀକରଣ ନିମନ୍ତେ ପଛା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବା ପଛରେ ଥିବା ଯୁକ୍ତିକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମରେ ଦର୍ଶାଇବେ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତ ସୁଧକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସୂଚାଇବେ ।

(b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ବର୍ଗୀକରଣର ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସ୍‌ସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାରରେ ଯେବେ ବି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ଷ୍ଟେସ୍‌ସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କେଉଁଠାରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଅପ୍ଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

(c) ସୁଧର ହାର ହେଉଛି ବାର୍ଷିକୀକୃତ ହାର, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଖାତାରେ ପ୍ରକୃତରେ କେତେ ହାର ଲାଗୁ କରାଯିବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସଚେତନ ରହିପାରିବେ ।

7. ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପଦ୍ଧତି

ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତାର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ । ରଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାରବାର ଯେପରି ସରଳ ଏବଂ ବାଧାବିହୀନ ହିତ ହୁଏ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଯଥାସାଧ୍ୟ ଉଦ୍ୟମ କରିବ । ରଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଅଣାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ଫଏସଲା ଅବିଳମ୍ବେ କରାଯିବାର ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।

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

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାବର୍ଗର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକାକୃତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦ (କିମ୍ବା ତାହାର କମିଟି) ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

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

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

<p>ସ୍ତର - 1</p>	<p>a) ରଣଗ୍ରହୀତା ସିଧାସଳଖ ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କ ସହ ସାକ୍ଷାତ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଶାଖାରେ ରଖାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ନିଜର ଆପତ୍ତି/ଅଭିଯୋଗ ଲେଖିପାରିବେ ।</p> <p>b) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀ / ରିଲେଶନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଯୋଗାଇବେ ।</p> <p>c) ରଣଗ୍ରହୀତା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତି ଦାଏର କରିପାରିବେ –</p> <p>ବନ୍ଧକ, ଏସ୍‌ଏମ୍‌ଇ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଖୁଚୁରା ରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ : assistance@eclf.com ନିଃଶ୍ଚୁଳ୍କ: 1-800-1026371- ସୋମବାର - ଶୁକ୍ରବାର (ପୂ. 10 ରୁ ଅ. 5 ଘଟିକା)</p>
<p>ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ</p>	<p>ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଉତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:</p> <p>ଶ୍ରୀମତୀ ଅଶ୍ୱିନୀ ଉପାଧ୍ୟାୟ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର, ଟାୱାର 3, ଝିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ, କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ, କୁର୍ଲୀ (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400070 ଟେଲ ନମ୍ବର +91 (22) 43428289 ଇମେଲ୍ Id: grievances@eclf.com</p> <p>ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସମ୍ଭବ ରଣଗ୍ରହୀତା / ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶ୍ନ / ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର / ସମାଧାନ ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବେ ।</p>
<p>ସ୍ତର - 2</p>	<p>ଯଦି ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକ / ଆବେଦନକାରୀ ଆବେଦନ କରିପାରନ୍ତି :-</p> <p>ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ ବିଭାଗ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ 3ୟ ମହଲା, ମରାଠୀ ମନ୍ଦିର ନିକଟ, ବାଇକୁଲୀ, ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ, ମୁମ୍ବାଇ - 400008; ଟେଲି.: +91 22-23084121/ 23028436 ଫାକ୍ସ: +91 22-23022011 ଇମେଲ୍ ଆଇଡି-dnbsmro@rbi.org.in</p>

• ନିରାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା କଥାଗୁଡ଼ିକ:

- 1) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହିତ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳିତ ହେଉଥିବା ଶାଖା / ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକ ବାହାରେ ମଧ୍ୟ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଲାଗି ଏହାକୁ ଏପରି କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
- 2) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀ / ରିଲେଶନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅଭିଯୋଗ / ଆପତ୍ତିର ଦ୍ରୁତ ନିରାକରଣ ଓ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 2 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟିମ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବାକୁ ହେବ ।
- 3) ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଓ ନିରାକରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟିମ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ଆବଶ୍ୟକ ବିବରଣୀ ଯୋଗାଇବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀ / ରିଲେଶନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ହେବ ।

8. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା

ଏହି ସଂହିତା ମାର୍ଚ୍ଚ 15, 2013ଠାରୁ ଲାଗୁ ହୋଇଛି ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି ସକୁର୍ଲାର୍, ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁଯାୟୀ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ / ପରିବର୍ତ୍ତିତ ହୋଇଛି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଛି । କମ୍ପାନୀ ଏହି ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ତଥା ପରିଚାଳନାବର୍ଗର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପଦ୍ଧତିର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ।

ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରର ବିବରଣୀ |

ଶ୍ରୀମତୀ ଅଶ୍ୱିନୀ ଉପାଧ୍ୟାୟ |

ECL ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ |

ଟାଉର 3, ଝିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ, କୁର୍ଲା (ଡବ୍ଲୁ), ପୁଣା- 400070

ଟେଲ ନା |: +91 22 43428289

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievances@eclf.com