

ন্যায্য অনুশীলন কোড
এবং
ন্যায়পাল স্ক্রিম

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

বন্ধ: স্থল ফ্লোর, টাওয়ার 3, উইং বি,

কোহনীর শহরমল কোহনীর শহর

করিলো রাস্তা, কুরলা (W) মুম্বাই - 400070

ওয়েবসাইট: www.edelweissretailfin.com

সংস্করণ	পরিবর্তনের তারিখ	সংক্ষিপ্ত বর্ণনা
2013_v.1	11 মে, 2013	পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রহণের জন্য অনুমোদন
2022_v.1	জানুয়ারী 21, 2023	পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা সর্বশেষে পরিমার্জন
2022_v.2	১৬ মে, ২০২৩	পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা সর্বশেষ পর্যালোচনা
2023_v.1	অক্টোবর 30, 2023	PNO এবং GRO নামের বিবরণে পরিবর্তন

সূচক

1. ভূমিকা	3
1.1 পটভূমি	3
1.2 উদ্দেশ্য	3
1.3 ব্যাপ্তি	3
2. ঋণে তাদরে প্রক্রিয়াকরণে জন্ম আবদেন	4
3. ঋণলুপ্তন এবং শর্তাবলী	4
5. প্রতিনিধী আবদেনকারী (IES)	5
6. সাধারণ বধিান	5
7. কোম্পানীর দ্বারা ধারিত অর্থিক সুদে নিয়ন্ত্রণ	6
8. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা	7
9. নীতি পর্যালোচনা	7
সংযোজন – ইন্টগ্রেটেডে ওম্বডসম্যান স্কিম 2021	8

1. ভূমিকা

1.1 পটভূমি

Edelweiss Retail Finance Limited (The Company/ ERFL), মাস্টার নির্দেশনা নং RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD) অনুসরণে। 008/03.10.119/2016- 17 তারিখে 01 সেপ্টেম্বর, 2016, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ ননডিপি-জিটি গ্রহণকারী সংস্থা এবং আমানত গ্রহণকারী ননব্যাঙ্কিং 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:

- এরসমস্ত গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা।
- বৃহত্তর স্বচ্ছতা গ্রাহকদের পণ্য সম্পর্কে আরও ভাল বোঝার এবং জুগুপ্ত সর্দিধান্ত নতি সক্ষম করে।
- গ্রাহকের আস্থা তৈরি করা

1.3 ব্যাপ্তি

ফ্যোর প্র্যাকটিস কোড (FPC) কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরষিবোগুলির সমস্ত বিভাগের জন্য প্রয়োজ্য হবে। এটি কভার করার জন্য প্রণয়ন করা হয়েছে। তবে নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধ নয়:

- ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবদেন
- ঋণমূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত
- শর্তাবলী পরবর্তন সহ ঋণ পরিষ্কার
- NBFC দ্বারা ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ
- কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ দেওয়ার অভিযোগ
- সাধারণ বধিান

2. লোন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবদেন

- (a) লোন/লোন সুবিধা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রাসঙ্গিক ঋণের আবদেনপত্র (গুলি) বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে (টার্ম শীট, টিজার, ইত্যাদি) উপলব্ধ করা হবে। ঋণের আবদেন ফর্মটি যথাযথভাবে পূরণ করা আবদেনপত্রে সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলিও নির্দেশ করে।
- (b) ক্লায়েন্টের কাছে সমস্ত চর্চাপত্র, ঋণের নথি, প্রত্যাহার নোটিশ ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা ক্লায়েন্টের বোঝার ভাষায় ঋণের নথি পাওয়ার বকল্প থাকবে। এই উদ্দেশ্যে, গ্রাহককে উপযুক্ত বকল্পটি নির্বাচন করে ঋণের আবদেনপত্রে তার/তার/তার পছন্দ নির্দেশ করতে হবে।

- (c) ঋণের আবেদনপত্রে ধার্যকৃত সুদরে হার এবং বিভিন্ন শ্রণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদরে হারের যৌক্তিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সুদরে হার এবং ব্যুঁকরি গ্রডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।
- (d) পূরণকৃত আবেদনপত্রের রসদি যথাযথভাবে স্বীকার করতে হবে। আবেদনকারীদের এইবিষয়ে একটি স্বীকৃতির জন্য জোর দিতে হবে।
- (e) স্বীকারোক্তিতে আনুমানিক সময়সীমাও নির্দেশ করা উচিত যার মধ্যে আবেদনকারীকে তার নবিন্ধতি অফিসে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করা উচিত ঋণআবেদনের অবস্থা নিশ্চিত করার জন্য

3. ঋণমূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

- (a) ঋণআবেদন কোম্পানির ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হবে। ঋণের আবেদনের স্বীকৃতিতে নির্দেশিত ঋণ আবেদনের মূল্যায়নের সময়কালের মধ্যে ক্রেডিট মূল্যায়নের ফলাফলের (অনুমোদন/প্রত্যাখ্যান) ঋণআবেদনের ক্ষেত্রে গ্রাহককে তার দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় পরামর্শ দেওয়া হবে।
- (b) ঋণের অনুমোদনের পর কোম্পানি মঞ্জুরী পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় আবেদনপত্রে ক্লায়েন্টের দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় মঞ্জুরীকৃত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদরে হার, ডিফল্ট সুদরে হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ক্লায়েন্টকে জানাবে। চিঠিপত্র, ইত্যাদির জন্য দেরিতে পরিশোধের জন্য কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা দণ্ডনীয় সুদ, ইত্যাদি ঋণচুক্তি, অনুমোদনপত্র, ইত্যাদিতে মোট অক্ষরে উল্লেখ করতে হবে। প্রতিষ্ঠান।
- (c) কোম্পানি একটি চুক্তিতে প্রবেশ করবে যাতো মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য সুদরে বার্ষিক হার, তার আবেদনের পদ্ধতি সহ ক্লায়েন্টের সাথে শর্তাদি এবং শর্তাবলী সহনির্দেশ করে। চুক্তির সময়সূচী(গুলা) এবং অ্যানকেসার(গুলা) সহউল্লিখিত চুক্তির একটি অনুলিপি ক্লায়েন্টকে ক্লায়েন্ট দ্বারা বেছে নেওয়া ভাষায় প্রদান করা হবে।

4. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহস্বপ্নতিরণ

- (a) বতিরণের সময়সূচী, সুদরে হার, পরিশোধ চার্জ, প্রপিয়েন্ট চার্জ, ইত্যাদি সহশর্তাবলীর যেকোন পরিবর্তন, অ্যাকাউন্ট নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের পৃথকভাবে জানানো হবে এবং অন্যদের ক্ষেত্রে, এটি উপলব্ধ থাকবে কোম্পানির নবিন্ধতি অফিস/কর্পোরেটে অফিস বা ওয়েবসাইটে বা প্রিন্ট মিডিয়াম মাধ্যমে প্রচার করা হবে যদি কোম্পানি সিদ্ধান্ত নেয়।

- (b) সুদরে হার এবং চার্জের পরবির্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এইপ্রভাবের জন্য একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে চৌকানো হবে।
- (c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত কোম্পানির সাথে ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্পাদিত ঋণগ্রহীতার শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- (d) ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটিগুলি ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের প্রাপ্তির পরে ছেড়ে দেওয়া হবে, কোন বন্ড বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লায়নে বা স্টে-অফার অধিকার সাপেক্ষে যা কোম্পানি বা অন্য কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে ঋণের নথির অধীনে থাকতে পারে। ঋণগ্রহীতা যদি স্টে-অফরে এইজাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বশিদ বিবরণ সহ এবং যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজ বা অধিকার থেকে সিকিউরিটিজ/বিক্রয় আয় বজায় রাখার বা স্টে 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 বন্ড পাওনা" শংসাপত্র ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 1 মাসের মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক জারি করা হবে।
- (e) ঋণসংক্রান্ত সমস্ত নোটিশ, চিঠিপত্র ঋণের আবদেনপত্রের গ্রাহকের দ্বারা বহন দেওয়া ভাষায় করা হবে।

5. প্রতিনিধী আবদেনকারী (IES)

অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিনিধী আবদেনকারীদের ঋণসুবিধা সহপণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈমম্য করবে না। তারা অন্যান্য আবদেনকারীদের সাথে সমানভাবে বিবেচিত হবে এবং তাদের আবদেন কোম্পানির ক্রেডিট প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে মৌকাবেলো করা হবে। প্রতিনিধী (ies) আবদেনকারীদের উপযুক্ত পণ্য বা ঋণসুবিধা বুঝতে, নির্বাচন করতে এবং পতে সক্ষম করার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করা হবে।

6. সাধারণবিধান

- (a) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, উদ্দেশ্যে ছাড়া এবং ঋণের নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত বা নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে না আসা পর্যন্ত।
- (b) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এইধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে। ঋণপুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অথবা হারানির অবলম্বন করবে না যখন ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে বজিওড় সময়ে বিরক্ত করা, ঋণপুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা এবং আইনি কার্তামোর মধ্যে কাজ করবে। কোম্পানি নিশ্চিত

করবে যে তার সমস্ত কর্মচারীকে যথাযথভাবে ঋণগ্রহীতাদের সাথে মৌকাবলি করার জন্য পর্যাাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

7. কোম্পানী কর্তৃক ধারকৃত অত্যধিক সুদরে প্রবধান

- পরচালনা পর্ষদ একটি সুদরে হারের মডলে গ্রহণ করেছে যাতো ঋণএবং অগ্রমি, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যমেন, তহবিলের ব্যয়, মার্জনি এবং ঝুঁকির প্রমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে সুদরে হার নির্ধারণের জন্য সুদরে হার নির্ধারণ করা হয়েছে। সুদ এবং ঝুঁকির গ্রডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য সুদরে বিভিন্ন হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবদেনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে 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।
- সুদরে হার এবং ঝুঁকির গ্রডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে, যখনই সুদরে পরিবর্তন হবে।
- সুদরে হার বার্ষিক হার হবে যাতো ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচতেন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- খুচরা অর্থায়ন পণ্যগুলির জন্য, কোম্পানী পৃথক ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ভাসমান হারের ম্যোদী ঋণের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পমেন্ট জরমিনা চার্জ করবে না।

8. অভযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

ফায়ার প্র্যাকটিস কোডের বাস্তবায়ন কোম্পানির দায়িত্ব হবে। কোম্পানি যাতো ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সাথে তার লনেদনে মসূণ এবং ঝামলোমুক্ত হয় তা নিশ্চিত করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কোম্পানী ঋণগ্রহীতা/গ্রাহককে দ্বারা কোম্পানির নজরে আনা যে কোম্পানী অভযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।

আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সহ কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ/অভযোগ তাদের নজরে আনার পরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে। সুষ্ঠু অনুশীলন কোডের সাথে সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সহপর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতবিদেন নিয়মিত বিরতিতে পরিচালনা পর্ষদের (বা এর একটি কমিটি) কাছে জমা দেওয়া হবে।

অভযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ("GRO") এবং RBI-এর স্থানীয় অফিসের যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (যার সাথে যোগাযোগ করা যতে পারে, যদি একমাসের মধ্যে অভযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হয়) সেই সমস্ত শাখা/স্থানে প্রদর্শিত হবে যেখানে কোম্পানি তার ব্যবসা পরিচালনা করে।

কোম্পানি তার গ্রাহকদের যেকোন প্রশ্ন/অভযোগ/অভযোগের সমাধান করতে নিম্নলিখিত অভযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা প্রদান করেছে:

<p>সূত্র 1</p>	<p>ঋণগ্রহীতারা সরাসরি শাখা ব্যবস্থাপকের কাছে যেতে পারেন এবং শাখায় রক্ষিত কমপ্লায়েন্ট রেজিস্টারে তার অভিযোগ/অভিযোগ লিখতে পারেন।</p> <p>সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার অভিযোগ করতে ইচ্ছুক ঋণগ্রহীতাদের গাইড করবেন।</p> <p>ঋণগ্রহীতা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অভিযোগ/অভিযোগ দায়ের করতে পারে-</p> <p>ইমেল করুন: assistance@eclf.com</p> <p>টোল ফ্রি: 1-800-1026372-সোমবার-শুক্রবার (সকাল 10টা থেকে বিকাল 6টা পর্যন্ত)</p>
<p>সূত্র 2</p>	<p>যদি গ্রাহক প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন তবে তিনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নথিভুক্ত কর্তৃক কর্মকর্তার কাছে যেতে পারেন:-</p> <p>Mr. Ragvan TR নিচতলা, টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনুর সিটি মল, কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070</p> <p>টেলিফোন নম্বর +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.)</p> <p>ইমেল আইডি: grievances@eclf.com</p> <p>অভিযোগ নথিভুক্ত কর্তৃক কর্মকর্তা ঋণগ্রহীতা/আবেদনকারীকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন।</p> <p>অভিযোগ নথিভুক্ত কর্তৃক কর্মকর্তা অভিযোগকারীকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন।</p>
<p>সূত্র - 3</p>	<p>যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের প্রতিকার না করা হয়, অথবা/এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/অভিযোগকারী ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ন্যায্যপালের কাছে আবেদন করতে পারেন।</p> <p>HTTPS://CMS.RBI.ORG.IN রেফের মাধ্যমে আরবিআই ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম অনুযায়ী</p> <p>সিইপিডি। পিআরডি। NO.S873/13.01.001/2021-22 তারিখ 12 নভেম্বর, 2021</p>

এর প্রতিকারের পদ্ধতির সাথে মনে চলার পয়েন্টগুলি:

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

- b) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রলিশনশাপি ম্যানজোর কর্তৃক কোনো অভ্যেগ/অভ্যেগ পাওয়া গেলে, অভ্যেগ প্রাপ্তির 2 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরষিবো দলএবং অভ্যেগ নষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভ্যেগে দ্রুত নষ্পত্তি নষ্পতি করার জন্য তাকে রপোর্ট করতে হবে। / অভ্যেগ।
- c) অভ্যেগ/অভ্যেগে প্রতিকার ওসমাধানের জন্য গ্রাহক পরষিবো দলএবং অভ্যেগ নষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভ্যেগ/অভ্যেগ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় বিবরণ প্রদান করা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/সম্পর্ক ব্যবস্থাপককে দায়িত্ব হবে।

9. নীতি পর্যালোচনা

FPC যেকোন নষ্পত্তির বা সংবিধিবিদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুসারে পরষায়ক্রমিক পর্যালোচনা সাপেক্ষে হবে এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হবে।

অ্যানকেসার - ইন্টগ্রেটেডে ওম্বডসম্মান স্কমি 2021

উল্লেখযোগ্য বশেষ্টয

ইন্টগ্রেটেডে ওম্বডসম্মান স্কমি, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হয়। এইস্কমিটি আরবআই ওম্বডসম্মান মকোনজিমকে নরিপকেষ করে 'এবজার্তি এক্ষায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

এটি আরবআই-এরবিদ্যমান তনিটি ন্যায়পাল স্কমিকে একীভূত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্মান স্কমি, 2006; (ii) ননব্যাঙ্কিং আরথকি সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কমি, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লনেদনের জন্য ন্যায়পাল স্কমি, 2019।

প্রয়োগ্যোগ্যতা:

এইস্কমিটি নমিনলখতি নষ্পত্তির সংস্থাগুলিকে কভার করে (RE):

- সমস্ত বাগজিয়কি ব্যাঙ্ক, আঞ্চলকি গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, তফসলি প্রাথমকি (শহর) সমবায় ব্যাঙ্ক এবং অ তফসলি প্রাথমকি (শহরী) সমবায় ব্যাঙ্কগুলির আমানতের আকার 50 কোটি টাকা বা তার উপরে আগরে আরথকি বছরে নরীকষতি ব্যালেন্স শীটের তারখি অনুসারে;
- সমস্ত ননব্যাঙ্কিং আরথকি সংস্থাগুলি (NBFC) (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলি ব্যতীত) যা (ক) আমানত গ্রহণের জন্য অনুমোদিত; অথবা (খ) পূর্ববর্তী আরথকি বছরে নরীকষতি ব্যালেন্স শীটের তারখি অনুসারে 100 কোটি টাকা এবং তার বশেষ্ট সম্পদের আকার সহগ্রাহক ইন্টারফেসে আছে; এবং
- স্কমিরে অধীনে সংজ্ঞায়িত সমস্ত সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী।

প্রকল্পের অধীনে অভ্যেগ নষ্পত্তির পদ্ধতি:

I. **অভ্যযোগের কারণ:** নিয়ন্ত্রিত সত্তার কোনও কাজ/বাদ দলিে পরষিবোর ঘাটতি দখো দলিে ব্য়ক্তগিতভাবে বা ংকজন অনূমোদতি প্রতনিধিি মাধ্য়মে অভ্যযোগ দায়রে করা যতে পারে।

"অনূমোদতি প্রতনিধিি" মানে ংকজন ব্য়ক্ত, ংকজন আডভোকে ব্য়তীত (যদি না আডভোকে ংকসুব্ধ ব্য়ক্ত হয়) যথায়থভাবে নিযুক্ত ংবং লখিতিভাবে ন্য়ায়পালরে সামনে কার্য়ধারায় অভ্যযোগকারীি প্রতনিধিতিব করার জন্য় অনূমোদতি।

২. **অভ্যযোগ স্কমিরে অধীনে থাকবে না, যদি না :**

ক) অভ্যযোগকারী, স্কমিরে অধীনে অভ্যযোগ করার আগে, ংশ্লষিট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে ংকটি লখিতি অভ্যযোগ করছেলিনে ংবং

i. অভ্যযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সন্পূর্ণ বা ংশকিভাবে প্রত্য়খ্য়ান করা হয়েছে ংবং অভ্যযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভ্যযোগ পাওয়ার পর 30 দিনরে মধ্যে অভ্যযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; ংবং

ii. অভ্যযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভ্যযোগের জবাব পাওয়ার পর বা অভ্যযোগের তারখি থেকে ংকম্বর ংবং 30 দিনরে মধ্যে যখনে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না সখনে অভ্যযোগটি ন্য়ায়পালরে কাছে করা হয়।

খ) অভ্যযোগটি ইতিমধ্যে কর্মরে ংকই কারণে ক্য়তরে নয়:

- ংকজন ন্য়ায়পালরে কাছে বচিরাধীন অথবা ংকজন ন্য়ায়পালরে দ্বারা নিষ্পত্তি বা মধোর ভিত্তিতে মোকাবলো করা, ংকই অভ্যযোগকারীি কাছ থেকে বা ংকই ংকধকি অভ্যযোগকারীি সাথে, বা ংশ্লষিট পক্য়গুলরি ংকই ংকধকি পক্য়রে কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;
- কোনও আদালত, ট্রাইবুনাল বা সালসি বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্য়রে সামনে বচিরাধীন; অথবা, কোন আদালত, ট্রাইবুনাল বা সালসিকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্য়রে দ্বারা, ংকই অভ্যযোগকারীি কাছ থেকে বা ংশ্লষিট ংকই ংকধকি অভ্যযোগকারী/পক্য়রে সাথে প্রাপ্ত বা না-ই হোক, মধোর ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবলিা করা।

গ) অভ্যযোগটি ংপমানজনক বা তুচ্ছ বা বরিক্তকির নয়;

d) ংইধরনের দাবরি জন্য় সীমাবদ্ধতা আইন 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার ময়াদ শেষে হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভ্যযোগ করা হয়ছেলি;

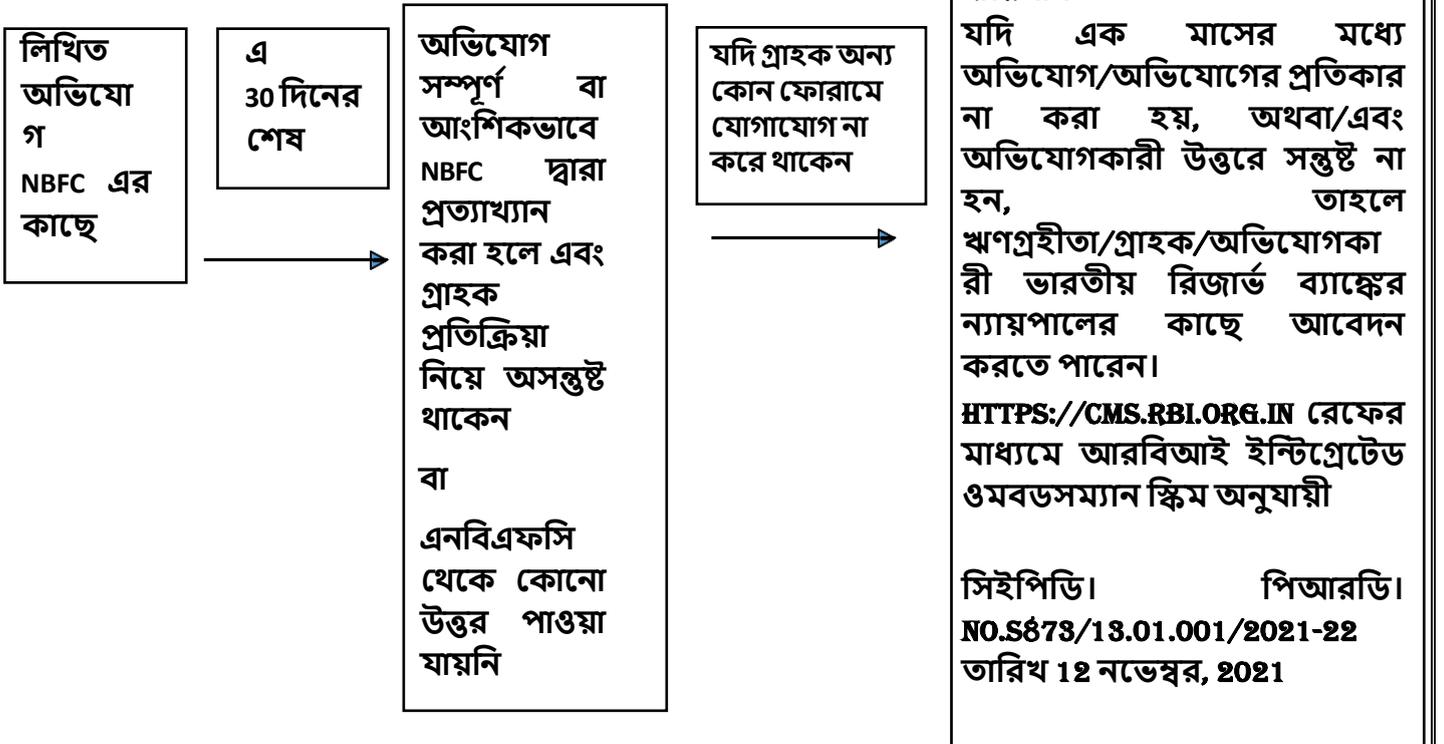
e) অভ্যযোগকারী স্কমিরে ক্লজ 11-এ উল্লেখিত সন্পূর্ণ তখ্য় প্রদান করে;

f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজনকে লিখিত ছাড়া অন্য একজনকে মৌখিকভাবে প্রতিনিধিত্ব করে মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেটে সংকল্পবদ্ধ ব্যক্তি হয়।

III. স্ক্রিনে অধীনে অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণগুলি হলো যে বিষয়গুলি যেন-

- ক) একটি RE-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- খ) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একটি বিক্রিতে এবং একটি RE মধ্যে বিরোধ;
- গ) অভিযোগ সরাসরি ন্যায্যপালকে কাছে সম্বোধন করা হয়নি;
- ঘ) একটি RE-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- ঙ) যখন বিবাদে একটি সংঘর্ষবিদ্ধ বা উদ্ভিদ প্রয়োজনকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
- চ) পরিসরটি RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;
- ছ) RE এর মধ্যে বিবাদ; এবং
- জ) একটি RE-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কে সাথে জড়িত বিরোধ।

অভিযোগ দায়েরের প্রক্রিয়া:



কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত নোডাল অফিসারের বিবরণ

নোডাল অফিসার	PNO এর বিবরণ
প্রধান নোডাল অফিসার (PNO)	Mr. Ragvan TR এডলেউইস রটিহেল ফাইন্যান্স লিমিটেডে নিচতলা, টাওয়ার ৩, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি মল, কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.) আইডি: grievances@ecf.com

আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল:

- অভিযোগকারী একটি পুরস্কার বা ন্যায্যপাল 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 মধ্যে সমসাময়িকতার অনুমতি দিতে পারে।

অভিযোগের সমাধান:

- কার্যধারা আগে ন্যায্যপাল হয় সারসংক্ষেপে ভিতরে প্রকৃতি
- প্রচার করে নিষ্পত্তি মাধ্যম সুবিধা, সমঝোতা বা মধ্যস্থতা যদি না পেয়েছে, ইস্যু করতে পারে পুরস্কার/অর্ডার

বিঃদ্রঃ:

- এই একটি বিকল্প বিতর্ক রেজোলিউশন পদ্ধতি।
- অভিযোগকারী হয় এস্বাধীনতা প্রতিপন্থা আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা যেকোনো অন্যান্য ফোরাম বা কর্তৃত্ব।

অনুগ্রহ উল্লেখ করুন https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf জন্য বশিদ এর অনুলপি
 পরিকল্পনা