

ପାଠ୍ୟ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ।  
&  
ଓନ୍‌ଲାଇନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ।

**Edelweiss Retail Finance Limited**

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd ବନ୍ଦ: ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଚାନ୍ଦିନୀ 3, ଓଡ଼ିଶା ବି,

କୋହିନୋର । ସହରମାଲ, କୋହିନୋର । ସହର,

କିରୋଲ୍ । ରାଷ୍ଟ୍ରା, କୁର୍ନା (ଡବ୍ଲୁ ମୁମ୍ବାଇ - 400070 ।

ୱେବସାଇଟ୍: [www.edelweissretailfin.com](http://www.edelweissretailfin.com)

ସଂସ୍କରଣ	ପରିବର୍ତ୍ତନ ତାରିଖ	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ
2013_v.1	ମଇ 11, 2013	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ଫେରାଦିତ ଅଭିଯୋଗ କୋଡ୍ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦନ ।
2022_v.1	21 ଜାନୁଆରୀ 2023	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥିଲା ।
2022_v.2	ମଇ 16, 2023	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥିଲା ।
2023_v.1	ଅକ୍ଟୋବର 30, 2023	PNO ଏବଂ GRO ନାମ ବିବରଣୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ ।

## ପୂରକାଂକ୍ଷ

<b>1. ପରିଚୟ .....</b>	<b>3</b>
1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି .....	3
1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ .....	3
1.3 ପରିସର .....	3
<b>2. ans ଶ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟା 3 ପାଇଁ ଆବେଦନ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. an ଶମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ସର୍ତ୍ତ .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁଭୂତ କରି O ଶରବିତରଣ .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ଅକ୍ଷମତା ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ (IES) .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ସାଧାରଣ ନିୟମ .....</b>	<b>6</b>
<b>7. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଇଣ୍ଟରଷ୍ଟେସନର ନିୟମ .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ଗ୍ରୀଭାନ୍ତ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ .....</b>	<b>7</b>
<b>9. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା .....</b>	<b>7</b>
<b>ସଂଲଗ୍ନ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ .....</b>	<b>8</b>

**1. ପରିଚୟ**

**1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି**

ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ନୋ ଆରବିଆଇ / DNBR / 2016-17 / 45 DNBR (PD) ଅନୁସରଣ କରି ଏଡେଲୱାଇସ୍ ରିଟେଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ / ERFL) | 008 / 03.10.119 / 2016- 17 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 01, 2016, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଓ System ୀରା ସିଷ୍ଟମିକାଲ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣକମ୍ପାକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଅଭ୍ୟାସ |

**1.2 | 1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ |**

ଏକଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ କୋଡ୍ ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା |
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପାଦ ବିଷୟରେ ଏକଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବୁଝାଣା ଏବଂ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରୁଥିବା ବୃହତ୍ ସ୍ୱଚ୍ଛତା |
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା |

**1.3 ପରିସର**

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (FPC) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ | ଏହାକୁ ଆଛାଦନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ:

- Loans ଶ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ |
- An ଶ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ
- ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ loans ଶ ବଣ୍ଟନ |
- NBFC ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟମାବଳୀ |
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ |
- ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

**2. L ଶ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବେଦନ |**

- (a) Loan ଶ / loan ଶ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ loan ଶ ଆବେଦନ ଫର୍ମ (ଗୁଡ଼ିକ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମୋଡ୍ (ଚର୍ମ ସିଟ୍, ଟିକର ଇତ୍ୟାଦି) ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ | Loan ଶ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବ |
- (b) କ୍ଲାଏଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ ଭାଷା, loan ଶ ଦଲିଲ, ନୋଟିସ୍ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଇତ୍ୟାଦି ଭାଷା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ବୁ understood ୀୟାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ବିକଳ ରହିବ | ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ ଚୟନକରି application ଶ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ନିଜର ପସନ୍ଦକୁ ସୂଚାଇବା ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି |
- (c) Application ଶ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶ ଦାତାକୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ | ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଛା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ |

(d) ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ରସିଦ୍ ମଧ୍ୟାଧିକାରୀ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକସ୍ୱୀକୃତି ପାଇଁ ଆବେଦନକାରୀମାନେ ଜୋର ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

(e) ସ୍ୱୀକୃତି ମଧ୍ୟ ଆନୁମାନିକ ସମୟମାନାକୁ ସୂଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଆବେଦନକାରୀ the ଶ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ଜାଣିବା ପାଇଁ ଏହାର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

**3. An ଶମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ସର୍ତ୍ତ ।**

(a) Companies ଶ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ । Loan ଶ ଆବେଦନକୁ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା loan ଶ ଆବେଦନକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ (ଅନୁମୋଦନ / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ) ର ଫଳାଫଳର loan ଶ ପ୍ରୟୋଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟାଙ୍କ ହାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।

(b) Loan ଶ ଅନୁମୋଦନ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଡିଫଲ୍ଟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ କ୍ଲିଏଣ୍ଟ ହାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଚିଠି, ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱି ଚାର୍ଜେଡ୍ ାରା ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦୃଷ୍ଟି ସୁଧ ଇତ୍ୟାଦି the ଶ ରୁଚ୍ଛି, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦିରେ ବୋଲୁରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ

(c) କମ୍ପାନୀ ଏକରୁଚ୍ଛିନାମା କରିବ ଯେଉଁଥିରେ loan ଶ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ରୁଚ୍ଛିନାମା ସହିତ ଏକରୁଚ୍ଛିନାମା କରିବ । ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ (ଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ ଆନେକ୍ସର (ଗୁଡ଼ିକ) ସହିତ ଉଚ୍ଚ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକନକଲଗ୍ରାହକ ହାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

**4. ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି L ଶରଚିତରଣ ।**

(a) ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଯେକ Any ଶସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବିଚରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ଖାତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ orr ଶଗ୍ରହୀତାକୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ସମାନ ଉପଲକ୍ଷ ହେବ । କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍ କିମ୍ବା ଷ୍ଟେସାଭାଗରେ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ ତେବେ ପ୍ରିଣ୍ଟ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ବିସ୍ତାର କର ।

(b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏହି ପ୍ରଭାବ ପାଇଁ ଏକଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ loan ଶ ରୁଚ୍ଛିରେ ଭର୍ତ୍ତି କରାଯିବ ।

(c) ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାହିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କମ୍ପାନୀ ସହିତ orr ଶଦାତା ଦ୍ୱି executed ାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା documents ଶଦଲିଲର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

(d) Loan ଶ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି loans ଶରସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଅତିମ ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାପରେ ମୁକ୍ତ ହେବ, ଯେକ legitimate ଶସି ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ରୁଚ୍ଛିଭିତ୍ତିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଇନ୍ କିମ୍ବା ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ଯାହା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କ person ଶସି ବ୍ୟକ୍ତି the ଶଦଲିଲ ଅଧୀନରେ ଥାଇପାରେ । orr ଶଦାତା ଯଦି ସେଟ୍-ଅଫ୍ ର ଏପରି ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି କିମ୍ବା

ବିକ୍ରୟରୁ ସିଦ୍ଧ୍ୟାରିଟି / ବିକ୍ରୟରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅର୍ଥର ସଂରକ୍ଷଣ କିମ୍ବା ସେଟଅପ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ସହିତ orr ଶଗ୍ରହୀତାକୁ ସମାନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ । ସିଦ୍ଧ୍ୟାରିଟି ସ୍ଥାନାନ୍ତରକିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ଆକ୍ଟିଭିଟି is ାରା ପରିଚାଳିତ ହୁଏ । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ସହିତ loans ଶରସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଦେୟ ଘଟଣାରେ, ଯଦି ଥାଏ, r ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା “ାରା” କି outstanding ଶସି ବକେୟା ଦେୟ ”ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

(e) ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି, loan ଶସମ୍ପରରେ ଚିଠି ଗ୍ରାହକ the ଶଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ବାଛିଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

**5. ଅକ୍ଷମତା (IES) ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ ।**

ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଚ୍ୟାଲେଞ୍ଜ୍ ଆବେଦନକାରୀକୁ loan ଶସୁବିଧା ସହିତ ଉପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ବିଷ୍ଟାର କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ସେଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସେମାନଙ୍କର ଆବେଦନ ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ । ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ଅକ୍ଷମତା (ies) ସହିତ ଆବେଦନକାରୀକୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାଦ କିମ୍ବା loan ଶସୁବିଧା ବୁ understand ିବା, ଚୟନଏବଂ ଲାଭ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

**6. ସାଧାରଣ ନିୟମ**

- (a) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏବଂ the ଶଦଲିଲର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା the ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା earlier ାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନୋଟିସ୍କୁ ନଆସିଲେ କମ୍ପାନୀ the ଶଗ୍ରହୀତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ବାରଣ କରିବ ।
- (b) Orrow ଶ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ orr ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆକ୍ଟିଭିଟି ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ । Loans ଶପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହାକି ଘଣ୍ଟା ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ orr ଶନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କଷ୍ଟ ଦେଇଥାଏ, loans ଶପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରେ ଏବଂ ଆଇନଗଠି framework ାଞ୍ଚାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ orr ଶନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ deal ଙ୍ଗରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।

**7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା CH ାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଲକ୍ଷରେଷ୍ଟର ନିୟମ ।**

- a. Loans ଶ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଉପରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ୍ ଅପ୍ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ସ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯେପରି ଅର୍ଥର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଲତ୍ୟାଦି । ସୁଧ ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ orr ଶଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, loans ଶରସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବିଷୟରେ ମେଳା ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବାକୁ ହେବ ।
- b. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଛା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଝେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ ହେବ, ଯେତେବେଳେ ବି ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସେ ।
- c. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା the ାରା the ଶଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।
- d. ଖୁବୁରା ଆର୍ଥିକ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ orr ଶଦାତାକୁ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ମ loans ଶଉପରେ ଫରଲ୍ଲୋସର୍ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

## 8. ଗ୍ରାହୀତ୍ୱ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ।

ମେଳା ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ । Orr ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏହାର କାରବାର ସୁଗମ ଏବଂ ଅସୁବିଧା ମୁକ୍ତ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ । Any ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱ Any ାରା କମ୍ପାନୀର ନୋଟିସକୁ ଆଣିଥିବା ଯେକ Any ଶସି ଅଭିଯୋଗ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ବାହାରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟି ଦ୍ୱ services ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସହଜତ୍ୱିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ନୋଟିସ୍ କରାଯିବା ପରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତକୁ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସହିତ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷାର ଏକସମ୍ମିଶ୍ରଣ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ (କିମ୍ବା ଏହାର ଏକକମିଟି) ରେ ଦାଖଲ ହେବ ।

ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସନାଲ ଅଫିସର (“GRO”) ଏବଂ ଆରବିଆଇରକ୍ଷାନୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଯାହା ଏକମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ) ସମସ୍ତ ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରେ ।

ଏହାର କ Custom ଶସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଏକ୍ସଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଛି:

<p><b>ସ୍ତର - 1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ଶ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସିଧାସଳଖ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇ ଶାଖାରେ ପରିଚାଳିତ ଅନୁରୂପ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ ।</li> <li>• ସଂପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକ a ଶ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବେ ଯେଉଁମାନେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ।</li> <li>• ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକ channels ଶସି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ orr ଶଗ୍ରହୀତା ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିପାରନ୍ତି -</li> </ul> <p>ଇମେଲ୍: <a href="mailto:assistance@eclf.com">assistance@eclf.com</a> ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି: 1-800-1026372-ସୋମବାର - ଶୁକ୍ରବାର (ସକାଳ 10 ରୁ 6 ଟା)</p>
<p><b>ସ୍ତର - 9</b></p>	<p>ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ, ସେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ: -</p> <p><b>Mr. Ragvan TR</b> ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର, ଟାୱାର,, ଝିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲୀ (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400070   ଟୋଲ ନମ୍ବର +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.) ଇମେଲ୍ : <a href="mailto:grievances@eclf.com">grievances@eclf.com</a>  </p> <p>ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ the ଶଗ୍ରହୀତା / ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ ।</p> <p>ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ ।</p>
<p><b>ସ୍ତର - 3</b></p>	<p>ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, କିମ୍ବା / ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ <b>ORR</b> ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକ / ଅଭିଯୋଗକାରୀ <b>HTTPS://CMS</b> ରେ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନକ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ । ଆରବିଆଇ ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ସ୍ୱିମ୍ <b>RBI.ORG.IN/</b> ରେଫ   <b>CEPD PRD   12 ନଭେମ୍ବର 2021 ତାରିଖ S873 / 13.01.001 / 2021-22  </b></p>

**ତତକ୍ଷଣାତ୍ ରେଡ୍‌ସାଲ୍ ପ୍ରୋସେସ୍ ସହିତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ମତାମତ:**

- ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଶାଖା / ସ୍ଥାନ ବାହାରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କାରବାର ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ରେଫରେନ୍ସ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହିପରି ନିମ୍ନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ଯଦି କ ern ଶସି ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ସଂପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଦ୍ received ାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବାର 2 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଇବେ । / ଅଭିଯୋଗ
- ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ତଥା ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳତଥା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ।

**9. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା**

କ regul ଶସି ନିୟାମକ କିମ୍ବା ବିଧିଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ FPC ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା ଅଧୀନରେ ରହିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ।

**ସଂଲଗ୍ନ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଡେଡ୍ ଓମ୍ନିସମାନ ଫିମ୍ 2021 |  
ବ AL ଶିଷ୍ୟଗୁଡ଼ିକ**

ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଡେଡ୍ ଓମ୍ନିସମାନ ଫିମ୍, 2021 ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଛି ।

ଏହା ଆରବିଆଇର ବିଦ୍ୟମାନ ତିନୋଟି ଓମ୍ନିସମାନ ଫିମ୍ ଏକତ୍ର କରିଥାଏ ଯଥା, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓମ୍ନିସମାନ ଫିମ୍, 2006;

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

**ପ୍ରୟୋଗ:**

ଏହି ଯୋଜନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ (RE) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ:

- i. ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅତିର୍ତ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ସିଏ ଚାରିଖ 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 । ;
- ii. ସମସ୍ତ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (NBFC) (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ବାଦ ଦେଇ) ଯାହା (କ) ଜମା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ; କିମ୍ବା (ଖ) ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଅଛି, ଯାହାର ସମ୍ପତ୍ତି ଆକାର 100 କୋଟି ଏବଂ ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ, ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅତିର୍ତ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଶୀର୍ଷ ଚାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ; ଏବଂ
- iii. ଫିମ୍ ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ।

**ଫିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:**

I. ଅଭିଯୋଗର କାରଣ: ସେବାରେ ଅଭାବ ହେତୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଯେକ act ଶସି କାର୍ଯ୍ୟ / ତ୍ୟାଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ଏକପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରେ ।

“ସ୍ୱ Author ାକୃତପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧୀ” ଅର୍ଥାତ୍ ଜଣେ ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି (ଯଦି ଆଡଭୋକେଟ୍ ଅସକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି) ଓମ୍ନିସମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ।

II ଅଭିଯୋଗ ଫିମ୍ ଅଧୀନରେ ରହିବ ନାହିଁ, ଯଦି :

- କ) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂସ୍ଥାକୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ଏବଂ
  - i। ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲା, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କreply ଶସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାଁନ୍ତି; ଏବଂ
  - ii। ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ କ reply ଶସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଅଭିଯୋଗର ଏକବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ନିସମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ।



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

- i. ଜଣେ ଓମ୍ବେଡ୍ମ୍ୟାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏକକିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ପକ୍ଷର ଏକକିମ୍ବା ଅଧିକ;
- ii. କ Court ଶସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କ Forum ଶସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି; କିମ୍ବା, ଯେକ any ଶସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କ Forum ଶସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ବ୍ sett ାରା ସମାଧାନ କିମ୍ବା କାରବାର, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ / ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ।

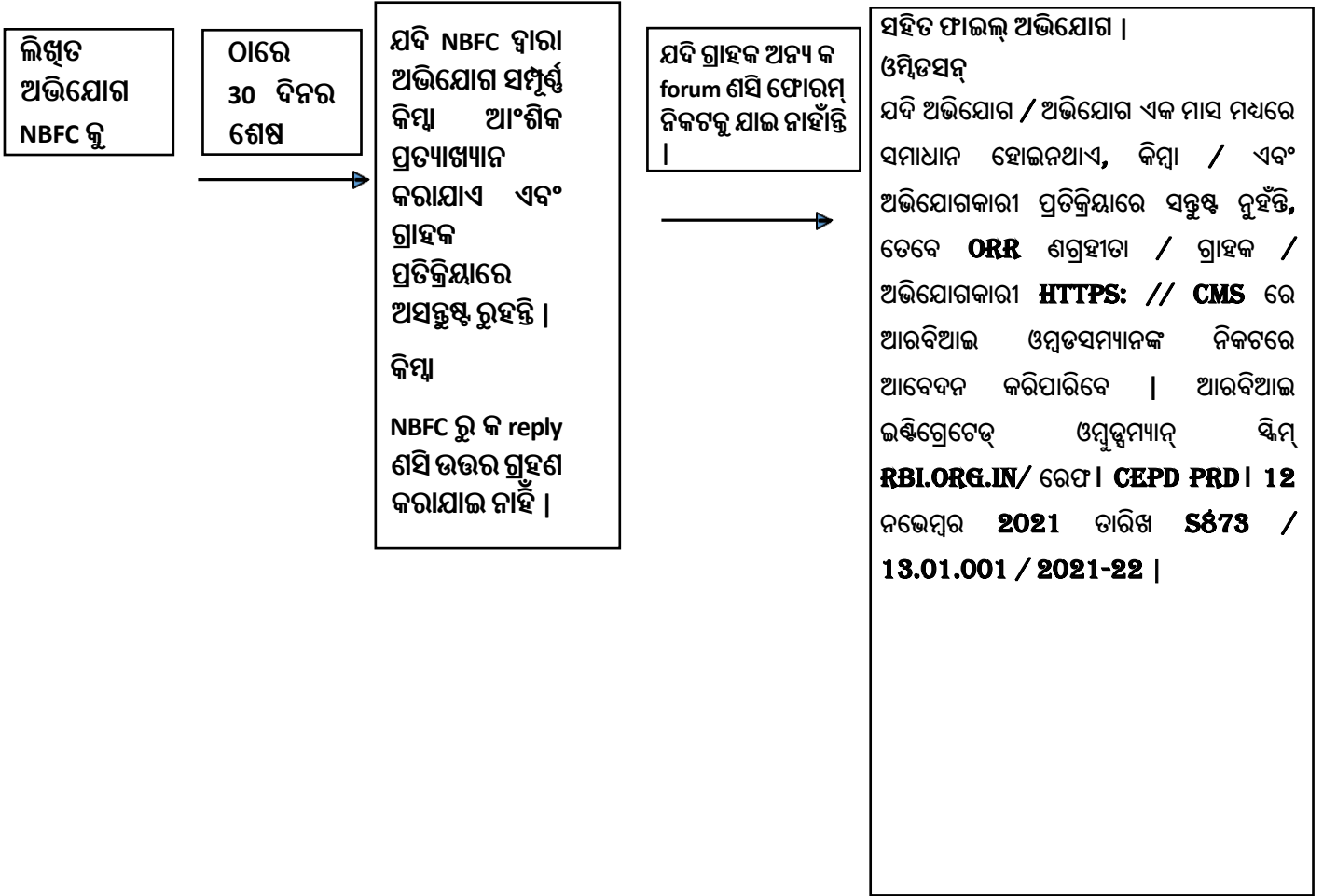
ଗ) ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଅସ୍ପଷ୍ଟ କିମ୍ବା ପ୍ରକୃତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଜନକ ନୁହେଁ;

- d) ଏହିପରି ଦାବୀ ପାଇଁ ସୀମିତତା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟାମା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା;
- e) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି;
- f) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ଯଦି ଆଡଭୋକେଟ୍ ଅସହୋଷ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି ନାହିଁ।

III ସ୍ଥିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଏକଅଭିଯୋଗର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଭିତ୍ତିଭୂମି ହେଉଛି ସେହି ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ-

- କ) ଏକ RE ର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର / ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;
- ଖ) ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ରୁଚ୍ଛି ସହିତ ଏକବିକ୍ରେତା ଏବଂ RE ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- ଗ) ସିଧାସଳଖ ଓମ୍ବେଡ୍ମ୍ୟାନଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରାଯାଇ ନାହିଁ;
- ଘ) ଏକ RE ର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- ଙ) ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକନିୟମ କିମ୍ବା ଆଇନ୍ପ୍ରଣୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ;
- ଚ) ସେବା ଆରବିଆଇଈୟାମକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟରେ ନୁହେଁ;
- ଃ) RE ର ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ; ଏବଂ
- ଜ) ଏକ RE ର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ବିବାଦ |

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:



କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ ଅଫିସରର ବିବରଣୀ ।

ନୋଡାଲ ଅଫିସର	PNO ର ବିବରଣୀ
ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (PNO)	Mr. Ragvan TR   ଏଡେଲୱାଇସ୍ ରିଟେଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍   ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର, ଟାୱାର ,, ଓଞ୍ଚ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400070   ଟେଲି ନମ୍ବର +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.) ଇମେଲ ପରିଚୟ: grievances@eclf.com

ଆବେଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ:

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପୁରସ୍କାର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରି ଅଭିଯୋଗ ପୁରସ୍କାର ଗ୍ରହଣ କରିବାର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ, ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି), ଆରବିଆଇକୁ ଏକଆବେଦନକୁ ପସନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି ।

- ଆବେଦନକାରୀ ପ୍ରାଧିକରଣ ଯଦି ଏହା ସକ୍ଷ୍ମ ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମନ୍ୱୟରେ ଆବେଦନ ନକରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି, ତେବେ ଅଧିକ ସମୟ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

#### ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ:

- ପ୍ରକ୍ରିୟା ପୂର୍ବରୁ ଓଲଟସନ୍ ହେଉଛି । ସାରାଂଶ ଭିତରେ ପ୍ରକୃତି
- ପ୍ରୋସାହିତ କରେ । ସମାଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁବିଧା, ସମନ୍ୱୟ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଯଦି ନୁହେଁ ପହଞ୍ଚିଲା, ଲସ୍ତୁ କରାଯାଏ । ପୁରସ୍କାର / ଆଦେଶ

#### ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- ଏହା ହେଉଛି ଏକକିକ୍ଷିତ ବିବାଦ ସଂକଳ୍ପ ଯନ୍ତ୍ରଣା .ଶଳ ।
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ହେଉଛି at ସ୍ୱାଧୀନତା କୁ ଉପାୟ କୋର୍ଟ, ତ୍ରିଭୁଜନାଳ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର । କିମ୍ବା ଯେକ any ଶସି ଅନ୍ୟ ଫୋରମ୍ । କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ  
|

ଦୟାକରି ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ | [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ପାଇଁ ବିଷ୍ଣୁତ ର କପି ଯୋଜନା