

ন্যায্য অনুশীলন কোড
এবং
ন্যায়পাল স্ক্রিম

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

বন্ধ: স্থল ফ্লোর, টাওয়ার 3, উইং বি,

কোহনীর শহরমলকোহনীর শহর

করিলে 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 সর্বশেষ পরিমার্জন

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 সর্দিধানত 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 পরিবর্তন সহ ঋণ পরিশোধ
- NBFC দ্বারা ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ
- কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ দেওয়ার অভিযোগ
- সাধারণ বিনিয়োগ

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 আবদেনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলিও নির্দেশ করে।
- (b) ক্লায়েন্টের কাছে সমস্ত চিঠিপত্র, ঋণের নথি, প্রত্যাহার নোটিশ ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা ক্লায়েন্টের বোঝার ভাষায় ঋণগ্রহণের তথ্য 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 ঝুঁকির 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 সুদে হার, ডিফল্ট সুদে হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ক্লায়েন্টকে জানাবে। চুক্তিপত্র, 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 সুদে হার বার্ষিকহার, তার আবেদনের পদ্ধতি সহ ক্লায়েন্টের সাথে শর্তাদি এবং শর্তাবলী সহনির্দেশ করে। চুক্তির সময়সূচী(গুলা) এবং অ্যানক্‌সার(গুলা) সহউল্লিখিত চুক্তির একটি অনুলিপি ক্লায়েন্টকে ক্লায়েন্ট দ্বারা বেছে নেওয়া ভাষায় প্রদান করা হবে।

4. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহঋণপ্রতিরণ

- (a) বতিরণের সময়সূচী, সুদে 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 পরবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এইপ্রভাবে জন্ম একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে চোঁকানোঁ হবে।
- (c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত কোঁম্পানির সাথে ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্পাদিত ঋণমথরি শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- (d) ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটিগুলি ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের প্রাপ্তির পরে ছড়ে দেওয়া হবে, কোঁন বধে বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লায়িনে বা সটে-অফের অধিকার সাপেক্ষে যা কোঁম্পানি বা অন্য কোঁন ব্যক্তির বিরুদ্ধে ঋণের নথির অধীনে থাকতে পারে। ঋণগ্রহীতা যদি সটে-অফে এইজাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোঁটশি দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বশিদ বিবরণ সহ এবং যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজি বা অধিকার থেকে সিকিউরিটিজি/বক্রয় আয় বজায় রাখার বা সটে অফের অধিকার রয়েছে সিকিউরিটিজি স্থানান্তর বা বক্রয় আয় কোঁম্পানি দ্বারা প্রয়োগ করা হয়। অন্যান্য পাওনা সহ ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের ক্ষেত্রে, যদি থাকে, "কোঁন বক্যো পাওনা" শংসাপত্র ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 1 মাসের মধ্যে কোঁম্পানি কর্তৃক জারি করা হবে।
- (e) ঋণসংক্রান্ত সমস্ত নোঁটশি, চতিপিত্র ঋণের আবদেনপত্রে গ্রাহকের দ্বারা বছে নেওয়া ভাষ্য করা হবে।

5. প্রতিনিধী আবদেনকারী (IES)

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

6. সাধারণ বধিন

- (a) কোঁম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপে করা থেকে বিরত থাকবে, উদ্দেশ্যে ছাড়া এবং ঋণের নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত বা নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোঁম্পানির নজরে না আসা পর্যন্ত।
- (b) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরে জন্ম অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, কোঁম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানোঁ হবে। এইধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে। ঋণপুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোঁম্পানি অথবা হারানির অবলম্বন করবে না যমেন ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে বজোঁড় সময়ে বিরক্ত করা, ঋণপুনরুদ্ধারের জন্ম পশৌ শক্তি ব্যবহার করা এবং আইনি কার্তামোর মধ্যে কাজ করবে। কোঁম্পানি নশিচতি

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

7. কোম্পানী করতুক ধারযকৃত অত্যধিক সুদরে প্রবধান

- পরচালনা পর্যদ একটি সুদরে হাররে মডলে গ্রহণ করেছে যাত ঋণএবং অগ্রমি, প্রক্রয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ প্রাসঙগিক কারণগুলি যমেন, তহবলিরে ব্যয়, মার্জনি এবং ঝুঁকিরি প্রমিয়াম ইত্যাদি বিবিচেনা করে সুদরে হার নরিধারণরে জন্য সুদরে হার নরিধারণ করা হয়েছে। সুদ এবং ঝুঁকিরি গ্রডেশেনরে পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রুগৌর ঋণগ্রহীতার জন্য সুদরে বিভিন্ন হার চার্জ করার যৌকৃতিকিতা আবদেনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকরে কাছ প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদ অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। এইক্ষত্রে ঋণরে শর্তাবলীর ক্ষত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডে নরিদশেতি নরিদশেিকাগুলিকে বিবিচেনায় রাখতে হবে।
- সুদরে হার এবং ঝুঁকিরি গ্রডেশেনরে পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশতি বা অন্যথায় প্রকাশতি তথ্য আপডটে করা হবে, যখনই সুদরে হাররে পরিবর্তন হবে।
- সুদরে হার বার্ষিকিহার হবে যাত ঋণগ্রহীতা সঠিকি হার সম্পর্কে সচতেন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- খুচরা অর্থায়ন পণ্যগুলির জন্য, কোম্পানীপৃথক ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদতি সমস্ত ভাসমান হাররে ম্যোদী ঋণরে জন্য ফোরকলেজার চার্জ/প্রিপমেন্টে জরমিনা চার্জ করবে না।

8. অভয়োগ প্রতিকাররে ব্যবস্থা

ফয়ার প্র্যাকটিসি কোডরে বাস্তবায়ন কোম্পানির দায়িত্ব হবে। কোম্পানি যাত ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সাথে তার লনেদনে মসুণ এবং ঝামলোমুক্ত হয় তা নিশ্চিত করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কোনো ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকরে দ্বারা কোম্পানির নজরে আনা য়ে কোনো অভয়োগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।

আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কতি সমস্যগুলি সহ কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তরে ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ/অভয়োগ তাদের নজরে আনার পরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে। সুষ্ঠু অনুশীলন কোডরে সাথে সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভয়োগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারতি সহপর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার একটি সমন্বতি প্রতবিদেন নিষ্পত্তি বিরতিতে পরিচালনা পর্যদরে (বা এরকটি কমটি) কাছ জমা দেওয়া হবে।

অভয়োগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ("GRO") এবং RBI-এরস্থানীয় অফসিরে যোগাযোগরে বিশি বিবরণ (যার সাথে যোগাযোগ করা যতে পারে, যদি একমাসরে মধ্যে অভয়োগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হয়) সেই সমস্ত শাখা/স্থানে প্রদর্শতি হবে যখনে কোম্পানি তার ব্যবসা পরিচালনা করে।

কোম্পানি তার গ্রাহকদের যেকোন প্রশ্ন/অভয়োগ/অভয়োগরে সমাধান করতে নিম্নলিখতি অভয়োগ নিষ্পত্তিরি ব্যবস্থা প্রদান করেছে:

<p>সূত্র 1</p>	<p>ঋণগ্রহীতার 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@ecf.com</p> <p>টোল ফ্রি: 1-800-1026372-সোমবার-শুক্রবার (সকাল 10টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত)</p>
<p>সূত্র 2</p>	<p>যদি গ্রাহক প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন তবে তিনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নথিপত্রীকরণকর্তার কাছে যেতে পারেন:-</p> <p>সুদীপ্ত মজুমদার নিচতলা, টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি মল, কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 (22) 43428289; ইমেল আইডি: grievances@ecf.com</p> <p>অভিযোগ নথিপত্রীকরণকর্তা ঋণগ্রহীতা/আবদেনকারীকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন।</p> <p>অভিযোগ নথিপত্রীকরণকর্তা 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 সমাধান না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/আবদেনকারী নিম্নোক্ত কাছে আবদেন করতে পারেন:-</p> <p>অফিসার-ইনচার্জ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের অধ্যাক্ষিক তত্ত্বাবধান বিভাগ ৩য় তলা, মারাঠা মন্দিরকে কাছে, বাইকুল্লা, মুম্বাই সেন্ট্রাল, মুম্বাই - 400008; টেলিফোন: +91 22-23084121/ 23028436 ফ্যাক্স: +91 22-23022011 ইমেল আইডি- dnbsmro@rbi.org.in</p>

এর প্রতিকারের পদ্ধতির সাথে মনে চলার পয়েন্টগুলি:

- উপরোক্ত তথ্য গ্রাহকদের সুবিধার জন্য কোম্পানির ব্যবসার লেনদেনে করা হয় এমন ঋণ/সংস্থানের বাইরেও প্রদর্শিত হবে এবং রফোরেন্সের উদ্দেশ্যে এইধরনের মনোনীত অফিসারদের কাছেও উপলব্ধ করা হবে।
- সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রলিশেনশপি ম্যানেজার কর্তৃক কোনো অভিযোগ/অভিযোগ পাওয়া গেলে, অভিযোগ প্রাপ্তির 2 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরষিবো দল এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য তাকে রিপোর্ট করতে হবে। / অভিযোগ।
- অভিযোগ/অভিযোগের প্রতিকার ও সমাধানের জন্য গ্রাহক পরষিবো দল এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগ/অভিযোগ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় বিবরণ প্রদান করা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/সম্পর্ক ব্যবস্থাপককে দায়িত্ব হবে।

9. নীতি পর্যালোচনা

FPC যেকোন নিয়ন্ত্রক বা সংবধিবিদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুসারে পরষায়ক্রমিক পর্যালোচনা সাপেক্ষে হবে এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হবে।

অ্যানক্‌সার - ইন্টগ্ৰিটেডে ওম্বডসম্মান স্কিমি 2021

উল্লেখযোগ্য বশেষ্ট্র

ইন্টগ্ৰিটেডে ওম্বডসম্মান স্কিমি, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হয়। এইস্কিমিটি আরবআই ওম্বডসম্মান মকোনজিমকে নরিপক্ষে করে 'একজাত এক্ষায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

এটি আরবআই-এরবিদ্যমান তনিটি ন্যায়পাল স্কিমিকে একীভূত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্মান স্কিমি, 2006;

(ii) ননব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কিমি, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল স্কিমি, 2019।

প্রয়োগ্যগ্যতা:

এইস্কিমিটি নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলিকে বন্ধার করে (RE):

- সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, তফসলি প্রাথমিক (শহর) সমবায় ব্যাঙ্ক এবং অ তফসলি প্রাথমিক (শহরী) সমবায় ব্যাঙ্কগুলির আমানতের আকার 50 কোটি টাকা বা তার উপরে আগরে আর্থিক বছরের নরীক্ষতি ব্যালেন্স শীটের তারখি অনুসারে ;
- সমস্ত ননব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলি (NBFC) (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলি ব্যতীত) যা (ক) আমানত গ্রহণের জন্য অনুমোদিত; অথবা (খ) পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নরীক্ষতি ব্যালেন্স শীটের তারখি অনুসারে 100 কোটি টাকা এবং তার বশেষ্ট্র সম্পদের আকার সহগ্রাহক ইন্টারফেসে আছে; এবং
- স্কিমির অধীনে সংজ্ঞায়িত সমস্ত সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী।

প্রকল্পের অধীনে অভ্যেগ নষ্পত্তরি পদ্ধতি:

1. **অভ্যেগের কারণ:** নযিন্ত্রতি সত্তার কনেগ কাজ/বাদ দলিে পরষিবোর ঘটতি দখে দলিে বযক্গিতভাবে বা একজন অনুমেদতি প্রতনিধিри মাধ্যমে অভ্যেগ দায়রে করা যতে পারে।

"অনুমেদতি প্রতনিধি" মানে একজনক্গতি, একজনযাডভেগটে বযতীত (যদনি না অযাডভেগটে সংক্গুব্ধ বযক্গতি হয়) যথায়থভাবে নযিক্গত এবং লখিতিভাবে নযায়পালরে সামনে কার্যধারায় অভ্যেগকারীর প্রতনিধিত্ব করার জন্য অনুমেদতি।

2. অভ্যেগ স্কমিরে অধীনে থাকবে না, যদনি :

ক) অভ্যেগকারী, স্কমিরে অধীনে অভ্যেগ করার আগে, সংশ্লষিট নযিন্ত্রতি সত্তার কাছে একটি লখিতি অভ্যেগ করছেলিনে এবং

i. অভ্যেগটি নযিন্ত্রতি সত্তা দ্বারা সম্পূরণ বা আংশকিভাবে প্রতযাখ্যান করা হয়েছে এবং অভ্যেগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নযিন্ত্রতি সত্তা অভ্যেগ পাওয়ার পর30 দিনরে মধ্যে অভ্যেগকারী কনেগ উত্তর পাননি; এবং

ii. অভ্যেগকারী নযিন্ত্রতি সত্তার কাছ থেকে অভ্যেগের জবাব পাওয়ার পরবা অভ্যেগের তারখি থেকে একমছর এবং 30 দিনরে মধ্যে যখনে কনেগ উত্তর পাওয়া যায় না সখনে অভ্যেগটি নযায়পালরে কাছে করা হয়।

খ) অভ্যেগটি ইতিমধ্যে কর্মরে একই কারণে ক্গত্রে নয়:

- একজনযায়পালরে কাছে বচিরাধীন অথবা একজনযায়পালরে দ্বারা নষ্পত্তি বা মধোর ভিত্তিতে মেগাবলো করা, একইঅভ্যেগকারীর কাছ থেকে বা একই একাধকি অভ্যেগকারীর সাথে, বা সংশ্লষিট পক্গগুলিি একই একাধকি পক্গরে কাছ থেকে প্রাপ্ত হেগক বা না হেগক;
- কনেগ আদালত, ট্রাইব্গুনাল বা সালসি বা অন্য কনেগ ফেগরাম বা কর্তৃপক্গরে সামনে বচিরাধীন; অথবা, কনেগ আদালত, ট্রাইব্গুনাল বা সালসিকারী বা অন্য কনেগ ফেগরাম বা কর্তৃপক্গরে দ্বারা, একই অভ্যেগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লষিট একই একাধকিঅভ্যেগকারী/পক্গরে সাথে প্রাপ্ত বা না-ই হেগক, মধোর ভিত্তিতে নষ্পত্তি বা মেগাবলো করা।

গ) অভ্যেগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বরিক্তকির নয়;

d) এইধরনে দাবরি জন্য সীমাবদ্ধতা আইন963-এরঅধীনে নরিধারতি সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষে হওয়ার আগে নযিন্ত্রতি সত্তার কাছে অভ্যেগ করা হয়েছেলি;

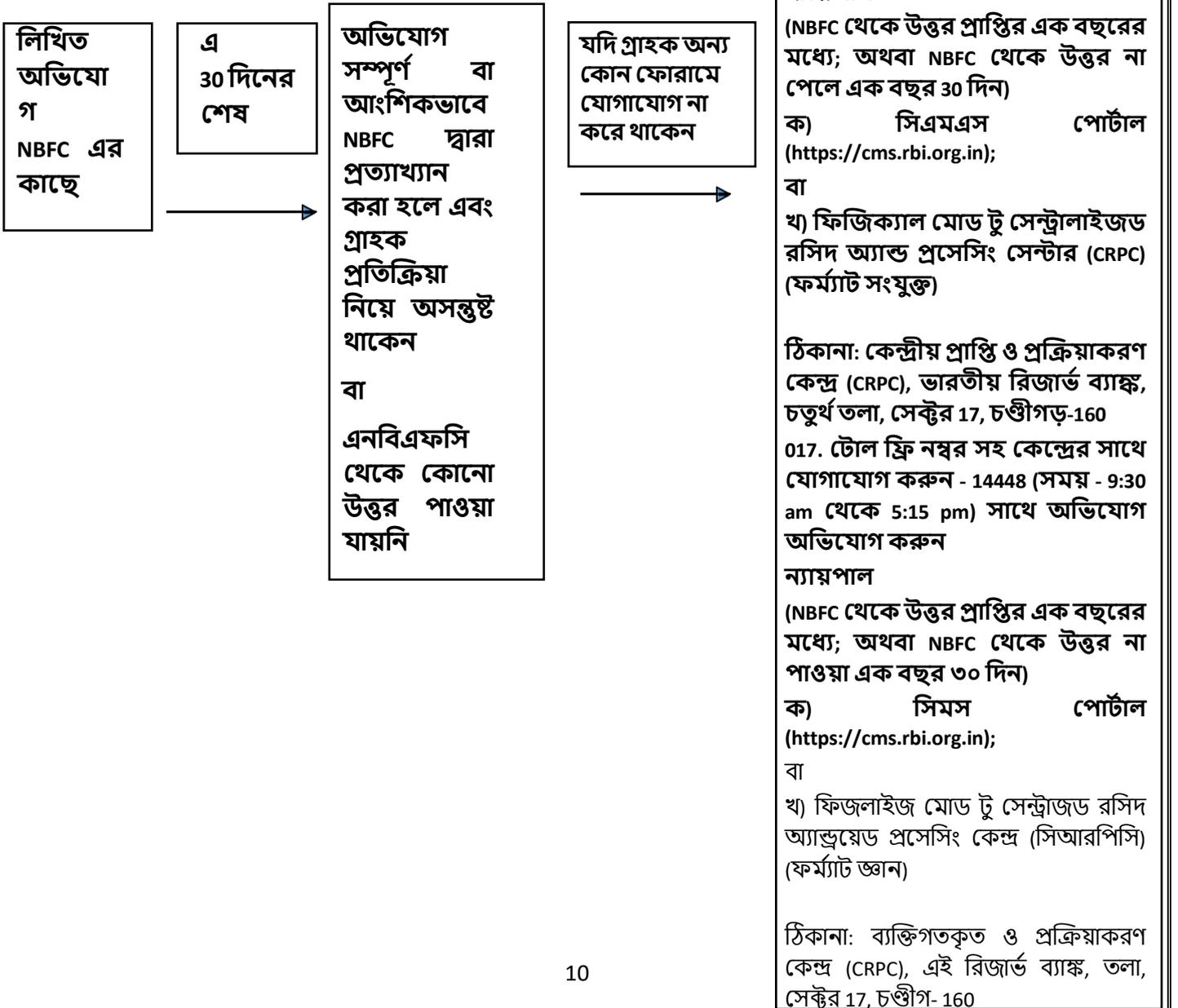
e) অভ্যেগকারী স্কমিরে ক্লজ 11-এউল্লখেতি সম্পূরণ তখ্য প্রদান করে;

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

III. স্কেমের অধীনে অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণগুলি হলো-

- ক) একটি RE-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- খ) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একটি বিবর্তন এবং একটি RE মধ্যে বিরোধ;
- গ) অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালকে কাছে সম্বোধন করা হয়নি;
- ঘ) একটি RE-এর ব্যবস্থাপনা বা পরিবাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- ঙ) যখন বিবাদে একটি সংবোধিত বা আইনগত অভিযোগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
- চ) পরিস্থিতি 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 নথীকৃত নোডাল অফিসারের বিবরণ

নোডাল অফিসার	PNO এর বিবরণ
প্রধান নোডাল অফিসার (PNO)	Mr. Pratik Sheth এডলেউইস রটিইল ফাইন্যান্স লিমিটেডে নিচতলা, টাওয়ার ৩, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি মল, কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 98330 75863 ইমলে আইডি: grievances@eclf.com

আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল:

- অভিযোগকারী একটি পুরস্কার বা ন্যায্যপাল অফিস দ্বারা একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যান দ্বারা সংক্ৰোধ, পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের 30 দিনের মধ্যে, নির্বাহী পরিচালক, ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), আরবআই-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 সময়সীমার 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

বৈদ্রঃ:

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

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