

ଫାୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କଂପେନି । & ଓମ୍ନିଟସନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ।

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd ବନ୍ଦୁ: ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଟାଉନ 3, ଫିଙ୍ଗୁରି ବି,

କଂପେନିଟୋର । ସହକାରୀ, କଂପେନିଟୋର । ସହକାରୀ

କିରଣେଲ୍ । ରାସ୍ତା, କୁରୁଲ୍ (ଡବ୍ଲୁ) ମୁମ୍ବାଇ - 400070 ।

ୱେବସାଇଟ୍: www.edelweisssretailfin.com

ସଂସ୍କରଣ	ପରିବର୍ତ୍ତନ ତାରିଖ	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ
2013_v.1	ମଇ 11, 2013	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ଫେଲୋର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦନ ।
2022_v.1	21 ଜାନୁଆରୀ 2023	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥିଲା ।

ସୂଚକାଂକ

1. ପରିଚୟ	3
1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି	3
1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
1.3 ପରିସର	3
2. ans ଶାସକ ସମୋଦୟର ପ୍ରକ୍ରିୟା 3 ପାଇଁ ଆବେଦନ	4
3. an ଶାସକ ଏବଂ ସରକାର / ସରକାର	4
4. ସରକାରୀ ଏବଂ ସରକାରୀ ପରିବହନ ଅନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା ଠିକଣା	5
5. ଅକ୍ଷୟତା ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ (IES)	5
6. ସାଧାରଣ ନିୟମ	6
7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବାର୍ଷିକ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଲାଭରାଶିର ନିୟମ	6
8. ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଡ୍‌ଲାଇନ୍ ମନୋନିର୍ଦ୍ଦେଶ	7
9. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା	7
ସଂଲଗ୍ନ - ଲାଭରାଶିର ଗଣନା	8

1. ପରିଚୟ

1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ନଂ-1 ଆରବିଆଇ / DNBR / 2016-17 / 45 DNBR (PD) ଅନୁସରଣ କରି ଏଡେଲୱାଇସ୍ ରିଟିଲେ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ / ERFL) | 008 / 03.10.119 / 2016- 17 ସପ୍ଟେମ୍ବର 01, 2016, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଓ System ଲା ସିଷ୍ଟମିକାଲ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣକମ୍ପାକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ ଫସ୍ତୋର ଅଭ୍ୟାସ କଂପେଡ୍ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଅଭ୍ୟାସ ।

1.2 | 1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ।

ଏକଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ କଂପେଡ୍ ବିକଶିତ ହେଉଛି:

- ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ଏକତତ୍ତମ ରୁ ମିଳେ ଏବଂ ସୁରମ୍ଭାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନବୋତ୍ପାଦନ ସମ୍ପର୍କ କରୁଥିବା ବୃହତ୍ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା ।

1.3 ପରିସର

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଫସ୍ତୋର ଅଭ୍ୟାସ କଂପେଡ୍ (FPC) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । ଏହାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ:

Loans ଶିଏବଂ ସମୋନଟ୍‌କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଦେନ ।

An ଶିମୁଲ୍‌ସ୍‌ଟକ୍‌ନ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍‌ବଳୀ / ସର୍ଭିସ୍‌ଗୁଡ଼ିକ

ସର୍ଭିସ୍ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍‌ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ loans ଶିଏବ୍‌ନ ।

NBFC ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ୍ ହେଉଥିବା ଅତ୍ଯଧିକ ସୁଧ ନିୟମାବଳୀ ।

- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ୍ ହେଉଥିବା ଅତ୍ଯଧିକ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ ।

ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

2. L ଶିଏବଂ ସମୋନଟ୍‌କର ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବଦେନ ।

(a) Loan ଶି/ loan ଶିସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୁରମ୍ଭା ସମ୍ପୃକ୍ତ loan ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମ (ଗୁଡ଼ିକ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମଂପେଡ୍ (ଫର୍ମ ସିଗ୍, ଟିକେଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି) ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । Loan ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଦାଖଲ ହେଉଥିବା ଆବଦେନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୁଚିତ କରିବ ।

(b) କ୍ଲାଏଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ ଭାଷା, loan ଶିଦଲିଲ, ନଂ-ଟିସ୍ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଇତ୍ୟାଦି ଭାଷା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ବୁ understood ଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିବ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ଟୟଲ୍‌ଲି application ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମରେ ନିଜର ପସନ୍ଦକୁ ସୂଚାଇବା ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ।

- (c) Application ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମ୍‌ମର ଯୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶାଦାତାଞ୍ଜୁ ବିଭିନ୍ନ ଯୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ଯୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗୁରୁତ୍ବେୟତା ପାଇଁ ପନ୍ଥା ମଧ୍ୟ କମ୍‌ପାନୀର ଠିକ୍‌ସାଜଣରେ ଉପଲବ୍ଧ ହବେ ।
- (d) ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମ୍‌ଗୁଡ଼ିକର ରସିଦ୍ ମଥାର୍ଥ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ହବେ ଉଚିତ୍ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକସ୍ୱୀକୃତି ପାଇଁ ଶିଆବଦେନକାରୀମାନେ ଜେ-ର ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- (e) ସ୍ୱୀକୃତି ମଧ୍ୟ ଆନୁମାନିକ ସମୟମାନାକୁ ସୂଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଶିଆବଦେନକାରୀ the ଶିଆବଦେନର ସୂଚିତ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଏହାର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟକାଳରେ କମ୍‌ପାନୀ ସହିତ ଯେ-ଗାୟେ-ଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

3. An ଶିମ୍ବଲ୍ ଏବଂ ସରତ୍ତ / ସରତ୍ତ ।

- (a) Companies ଶିଆବଦେନଗୁଡ଼ିକ କମ୍‌ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଞ୍ଚନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ମୂଲ୍ୟାଞ୍ଚନ କରାଯିବ । Loan ଶିଆବଦେନକୁ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଦରଖାସ୍ତାକରିବା loan ଶିଆବଦେନକୁ ମୂଲ୍ୟାଞ୍ଚନ କରିବା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଞ୍ଚନ (ଅନୁମୋଦନ / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ) ରଫ୍‌କାଫଲର loan ଶିମ୍ବଲ୍-ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଡ୍ୱାରା ମନେ-ନୀତ ଭାଷାରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।
- (b) Loan ଶିଆବଦେନ ପରେ, କମ୍‌ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ବାର୍ଷିକ ଯୁଧ ହାର, ଡିଫଲ୍ଟ ଯୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ସରତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସରତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଶିଆବଦେନ ଫର୍ମ୍‌ରେ କ୍ଲିଏଣ୍ଟ ଡ୍ୱାରା ମନେ-ନୀତ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଚିଠି, ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶେ-ଧ ପାଇଁ କମ୍‌ପାନୀ ଡ୍‌ charged ।ରା ଆବାସ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦର୍ଶିତ ଯୁଧ ଇତ୍ୟାଦି the ଶିମ୍ବଲ୍, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦିରେ ବେ-ଲିଡ୍‌ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । କମ୍‌ପାନୀ
- (c) କମ୍‌ପାନୀ ଏକରୁକ୍ତିନାମା କରିବ ଯେଉଁଥିରେ loan ଶିମ୍ବଲ୍ ହେ-ଇଥିବା ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ଯୁଧ ହାର, ଏହାର ପ୍ରଶ୍ନ-ଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ରୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ଏକରୁକ୍ତିନାମା କରିବ । ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ (ଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ ଆନକ୍ଷେପ (ଗୁଡ଼ିକ) ସହିତ ଉକ୍ତ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକନକ୍ଷେପ ଡ୍ୱାରା ମନେ-ନୀତ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

4. ସରତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସରତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି L ଶିକ୍ଷିତରଣ ।

- (a) ସରତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସରତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଯକେ Any ଶିଆ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ଯୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ଖାତା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରେରେ orr ଶଗ୍‌ରହୀତାଞ୍ଜୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରେରେ ମଧ୍ୟ ସମାନ ଉପଲବ୍ଧ ହବେ । କମ୍‌ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ / କର୍ତ୍ତବ୍ୟରେ ଅଫ୍‌ସ୍ କିମ୍ବା ଠିକ୍‌ସାଜଣରେ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍‌ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ ତବେ ପ୍ରିଣ୍ଟ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ବିସ୍ତାର କରାଯିବ ।
- (b) ଯୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହବେ । ଏହି ପ୍ରଭାବ ପାଇଁ ଏକଉପଯୁକ୍ତ ସରତ୍ତ loan ଶିମ୍ବଲ୍‌ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

(c) ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେଶ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ତ୍ୟାଗ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କମ୍ପାନୀ ସହିତ orr ଶବ୍ଦାତା ଦ୍ୱାରେ executed । ଯଦି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା documents ଶିଖିଲେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

(d) Loan ଶିଖିବନ୍ଧୁ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି loans ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାପରେ ମୁକ୍ତ ହେବ, ଯଦି legitimate ଶିଖିବନ୍ଧୁ ରୁକ୍ତିନାମା ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଭ କିମ୍ବା ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଧିକାର ଯାହା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କିମ୍ବା person ଶିଖିବନ୍ଧୁ the ଶିଖିଲେ ଅଧିକାର ଆଧାରରେ । orr ଶବ୍ଦାତା ଯଦି ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟରୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି / ବିକ୍ରୟରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅର୍ଥର ସଂରକ୍ଷଣ କିମ୍ବା ସର୍ବୋତ୍ତମ କରିବାର ଅଧିକାର ସହିତ orr ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଶିଖିବନ୍ଧୁ ସମାନ ବିଷୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦିଆଯିବ । ସିକ୍ୟୁରିଟି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ଆକମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା is ଯଦି ପରିଚାଳିତ ହୁଏ । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେଶ ସହିତ loans ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଦେଶ ଘଟଣାରେ, ଯଦି ଆପଣ, r ଶିଖିବନ୍ଧୁ / ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଅନୁରୋଧ ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଠାରୁ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା “outstanding” ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଦେଶ “ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

(e) ସମସ୍ତ ବିଶ୍ୱସ୍ତି, loan ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଠିକ୍ ଶିଖିବନ୍ଧୁ the ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଅନୁରୋଧ ବାଛିଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

5. ଅକ୍ଷମତା (IES) ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ ।

ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ loan ଶିଖିବନ୍ଧୁ ସହିତ ଉପାଦାନ ଏବଂ ସୁବିଧା ବିହୀନ କରିବାର କମ୍ପାନୀ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ । ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅନ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କ୍ଷମତା ପ୍ରକାଶ ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସମାନତା ଆବେଦନ ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ । ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ଅକ୍ଷମତା (ies) ସହିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସମାନତା ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାଦାନ କିମ୍ବା loan ଶିଖିବନ୍ଧୁ understand ବା, ଚୟନକାରୀ ଲାଭ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

6. ସାଧାରଣ ନିୟମ

(a) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏବଂ the ଶିଖିଲେ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା the ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଦ୍ୱାରା earlier ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିୟମରେ କମ୍ପାନୀ the ଶିଖିବନ୍ଧୁ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ବାରଣ କରିବ ।

(b) Orrow ଶିଖିବନ୍ଧୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ orr ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଶିଖିବନ୍ଧୁ, ସମସ୍ତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଆପଣ, ଅନୁରୋଧ ଶିଖିବନ୍ଧୁ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆକମ୍ପାନୀ ସ୍ୱୀକୃତି ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ । Loans ଶିଖିବନ୍ଧୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ଶିଖିବନ୍ଧୁ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହାକି ଘଟଣା ଘଟଣା ମଧ୍ୟରେ orr ଶିଖିବନ୍ଧୁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କ୍ଷମ୍ପାନୀ ଦେଖାଏ, loans ଶିଖିବନ୍ଧୁ ପାଇଁ ମାନ୍ୟତା ଶିଖିବନ୍ଧୁ ବ୍ୟବହାର କରେ ଏବଂ ଆକମ୍ପାନୀ framework ଶିଖିବନ୍ଧୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବ ଯଦି ଏହାର ସମସ୍ତ କମ୍ପାନୀ orr ଶିଖିବନ୍ଧୁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ deal ଶିଖିବନ୍ଧୁ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।

7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା CH ଯଦି ବାଛିଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଲେଖକଙ୍କ ନିୟମ ।

- a. Loans ଶ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦକ୍ଷେ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରୁଥିବା ପାଇଁ ବର୍ତ୍ତମାନ ଅଫ୍ ଡାକ୍ତରୀକୃତ ଏକସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯେପରି ଅର୍ଥର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପରିମିତ ଇତ୍ୟାଦି । ସୁଧ ଏବଂ ବିପଦ ଗ୍ରହଣେ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ orr ଶଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ । ଏହି ପରିପ୍ରକେଷୀରେ, loans ଶଗ୍ରହୀତ ଏବଂ ସର୍ବତ୍ରୁତିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବିଷୟରେ ମନୋ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକଳନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବାକୁ ହେବ ।
- b. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣେ ପାଇଁ ପନ୍ଥା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଠିକ୍ ସାଙ୍ଗରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଠିକ୍ ସାଙ୍ଗରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ ହେବ, ଯେତେବେଳେ ବି ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସେ ।
- c. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଥିବା the ଶଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।
- d. ଖୁବ୍ଦୀ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ orr ଶଗ୍ରହୀତାକୁ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ loans ଶ ଉପରେ ଫରକ୍ତା-ସର୍ବ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

8. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ମନୋନିଦିମ୍ ।

ମନୋ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକଳନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ । Orr ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହିତ ଏହାର କାରବାର ସୁଗମ ଏବଂ ଅସୁବିଧା ମୁକ୍ତ ବେଳା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ । Any ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଥିବା Any ଶା କମ୍ପାନୀର ନୋଟିସକୁ ଆଣିଥିବା ଯେକେ Any ଶା ଅଭିଯୋଗ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ବାହାରିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ, ଆଡ଼ମ୍ବରୀ ଏକନେସି ଥିବା services ଶା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସହଜତା ସମସ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ନୋଟିସ୍ କରାଯିବା ପରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

ଫର୍ମେର ଅଭ୍ୟାସ ସଂକଳନ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସହିତ ପ୍ରୟୋଗକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷାର ଏକସମ୍ପର୍କିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବର୍ତ୍ତମାନ (କିମ୍ବା ଏହାର ଏକକମିତି) ରେ ଦାଖଲ ହେବ ।

ଅଭିଯୋଗ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ଅଫିସର (“GRO”) ଏବଂ ଆରବିଆଇର ସ୍ଥାନୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଯାହା ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ହେଉଥିବା) ସମସ୍ତ ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରେ ।

ଏହାର କCustom ଶା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମନୋନିଦିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଛି:

ସ୍ତର - 1	• ଶ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସିଧାସଳଖ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇ ଶାଖାରେ ପରିଚାଳିତ ଅନୁରୂପ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ । • ସଂପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକ a ଶ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବେ ଯେଉଁମାନେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି । • ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକ channels ଶସି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ orr ଶଗ୍ରହୀତା ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିପାରନ୍ତି - ଇମେଲ୍: assistance@ecf.com ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି: 1-800-1026372-ସୋମବାର - ଶୁକ୍ରବାର (ସକାଳ 10 ରୁ 5 ଟା)
ସ୍ତର - ୨	ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହଲେ, ସେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ :- ଗ୍ରାମୀଣ ସୁବିଧା ମହାମାର । ଗ୍ରାଉଥ ଫ୍ଲୋର, ଟାୱାର ,, ଝିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400070 ଟେଲ ନମ୍ବର +91 (22) 43428289; ଇମେଲ୍ : grievances@ecf.com ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ the ଶଗ୍ରହୀତା / ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚଷ୍ଟା କରିବେ । ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚଷ୍ଟା କରିବେ ।
ସ୍ତର - 3	ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଏକମାତ୍ର ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ orr ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକ / ଆବେଦନକାରୀ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ :- ଅଧିକାରୀ - ଇନ୍ - ଚାର୍ଜ । ଅଣ୍ଟାନ୍ତକ୍ତିଗ୍ ସୁପରଭାଇଜନ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବିଭାଗ । 3^୧ମହଲା, ମରାଠା ମାଣ୍ଡିର ନିକଟରେ, ବାଇକୁଲ୍ଲା, ମୁମ୍ବାଇ ସେକ୍ଟରାଲ୍, ମୁମ୍ବାଇ - 400008; ଟେଲ: +91 22-23084121 / 23028436 ଫ୍ସାକ୍ସ: +91 22-23022011 Id- dnbsmro@rbi.org.in କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ ।

ତତକ୍ଷଣାତ୍ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ପ୍ରତ୍ୟେକ୍ ସହିତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ମତାମତ:

- a) ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଶାଖା / ସ୍ଥାନ ବାହାରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେଉଁଠାର କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କାରବାର ହେଉଥିବା ଏବଂ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହିପରି ନିୟୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

- b) ଯଦି କର୍ମ ଶାସି ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ସଂପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ମହାନଦେରତ୍ତ୍ୱ ଦ୍ୱାରେ received ଲା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଗ୍ରହଣ ସବୋ ଦଳଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବାର 2 ଦିନ ମଧ୍ୟସ୍ତର ତାହା ଜଣାଇବେ । / ଅଭିଯୋଗ
- c) ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ତଥା ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ ସବୋ ଦଳତଥା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ।

9. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା

କର୍ମଶାସି ନିୟାମକ କିମ୍ବା ବିଧିଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ FPC ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା ଅଧୀନରେ ରହିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବେଳାରେ ଯୋଜା ଅନୁସାରେ ହେବ ।

ସଂଲଗ୍ନ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁସମାନ୍ ସ୍କିମ୍ 2021 ।

ବାଲ ଶିଶୁସୁରୁକ୍ତି

ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁସମାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021 ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଲା ।

ଏହା ଆରବିଆଇର ବିଦ୍ୟମାନ ତିନୋଟି ଓମ୍ବୁସମାନ୍ ସ୍କିମ୍କୁ ଏକତ୍ର କରିଥାଏ ଯଥା, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓମ୍ବୁସମାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2006;

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

ପ୍ରଶ୍ନୋତ୍ତର:

ଏହି ଯୋଜନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ (RE) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ:

- ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅତିର୍ତ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ସିଟ୍ ତାରିଖ 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 । ;
- ସମସ୍ତ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (NBFC) (ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ବାଦ ଦେଇ) ଯାହା (କ) ଜମା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ; କିମ୍ବା (ଖ) ଗ୍ରହଣ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଅଛି, ଯାହାର ସମ୍ପତ୍ତି ଆକାର 100 କୋଟି ଏବଂ ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ, ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅତିର୍ତ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଶୀଟ୍ ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ; ଏବଂ
- ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ।

ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ରତ୍ନେସୋଲ୍ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

- ଅଭିଯୋଗର କାରଣ:** ସବୋର ଅଭାବ ହେତୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଯକେ act ଶାସି କାର୍ଯ୍ୟ / ତ୍ରୁଟି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରେ ।

“ସ୍ୱାକ୍ଷରୀ ଲିଖିତ ପ୍ରତିନିଧିତା” ଅର୍ଥାତ୍ ଜଣେ ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟକ୍ତିତ୍ୱ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି (ଯଦି ଆଡଭୋକେଟ୍ ଅସନୁଷ୍ଠିତ ବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି) ଓମ୍ପଡ଼େସମ୍ୟାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକାଶନରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରତିନିଧିତା କରିବାକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ନିୟୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ।

II ଅଭିଯୋଗ ସ୍ୱକ୍ଷି 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 ସନୁଷ୍ଠିତ ନୁହଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିreply ଶାସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହିଁନ୍ତି; ଏବଂ
- ii। ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରରେ କିreply ଶାସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଅଭିଯୋଗର ଏକବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ପଡ଼େସମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ।

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

- i. ଜଣେ ଓମ୍ପଡ଼େସମ୍ୟାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏକକିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପକ୍ଷର ଏକକିମ୍ବା ଅଧିକ;
- ii. କିCourt ଶାସି କେ।ରଟ୍, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆରବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କିForum ଶାସି ଫେ।ରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତିକରଣ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି; କିମ୍ବା, ଯଦି any ଶାସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆରବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କିForum ଶାସି ଫେ।ରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତିକରଣ ଦ୍ୱାରେ sett ଲା ସମାଧାନ କିମ୍ବା କାରବାର, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀ / ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ।

ଗ) ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଅସ୍ପଷ୍ଟ କିମ୍ବା ପ୍ରକୃତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଜନକ ନୁହେଁ;

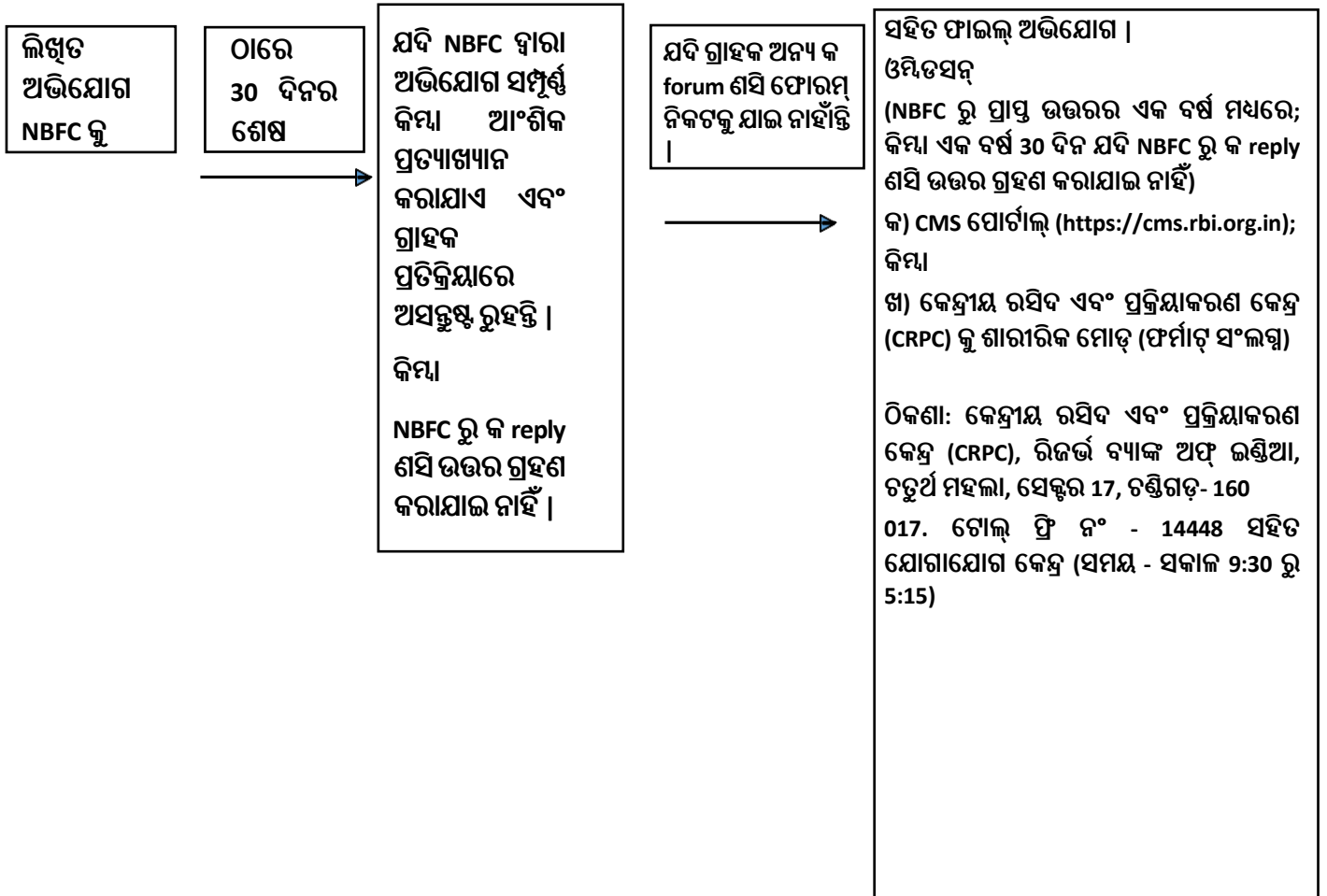
- d) ଏହିପରି ଦାବୀ ପାଇଁ ସୀମିତତା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟୀୟା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା;
- e) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି;
- f) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟକ୍ତିତ୍ୱ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାପ୍ତିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ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

III ସ୍ୱକ୍ଷି ଅନୁଗତ ଏକାଭିଯୋଗର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନୁହେଁ ସହିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ନିମ୍ନ-

- କ) ଏକRE ରବୀନ୍ଦ୍ରସିଂହ ବିଚାର / ବ୍ୟବସାୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି;
- ଖ) ଆଡଭୋକେଟ୍ ରୁକ୍ତି ସହିତ ଏକବିକ୍ରୟ ଏବଂ RE ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- ଗ) ସିଧାସଳଖ ଓମ୍ପଡ଼େସମ୍ୟାନଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦିତ କରାଯାଇ ନାହିଁ;

- ଘ) ଏକ RE ଉପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତାମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- ଙ) ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକନିୟମ କିମ୍ବା ଆଇନ୍ନିୟମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ;
- ଚ) ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଆରବିଆଇର ନିୟାମକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟରେ ନୁହେଁ;
- ଛ) RE ରମ୍ୟରେ ବିବାଦ; ଏବଂ
- ଜ) ଏକ RE ଚକ୍ରମାପାତୀ-ନିୟୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ବିବାଦ ।

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:



କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ନେତାମାନଙ୍କ ଅଫିସରର ବିବରଣୀ ।

ନେତାମାନଙ୍କ ଅଫିସର	PNO ର ବିବରଣୀ
ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ ନେତାମାନଙ୍କ ଅଧିକାରୀ (PNO)	Mr. Pratik Sheth ଏଡେଲୱାଇସ୍ ରିଟିଲେ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ । ଗ୍ରୀନ୍‌ସ୍ପ୍ରିଙ୍ଗ୍, ଚାଣ୍ଡିଆର, ଝିଲ୍ଲା 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲି ରୋଡ୍, କୁର୍ଲି (ପଶ୍ଚିମ), ପୁରୀ - 400070 ଟେଲି ଫୋନ୍ +91 98330 75863 ଇମେଲ୍ ପ୍ଲେସ୍: grievances@ecf.com

ଆବେଦନ କରୁଥିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ:

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପୁରସ୍କାର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରି ଅଭିଯୋଗ ପୁରସ୍କାର ଗ୍ରହଣ କରିବାର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁବ୍ରତୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ, ଉପନେତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ପୁରସ୍କାର ବିଭାଗ (ସିଇପି), ଆରବିଆଇକୁ ଏକ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରଦାନ କରିପାରନ୍ତି ।
- ଆବେଦନକାରୀ ପ୍ରାପ୍ତିକରଣ, ଯଦି ଏହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବେଦନ ନକରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି, ତେବେ ଅଧିକ ସମୟ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ:

- ପ୍ରକ୍ରିୟା ପୂର୍ବରୁ ଓପ୍ରେସନ୍ ହେଉଛି । ସାମାନ୍ୟ ଭିତର ପ୍ରକ୍ରିୟା
- ପ୍ରତ୍ୟାହତ କର । ସମାଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁବିଧା, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଯଦି ନୁହେଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଲାଗୁ କରିପାରନ୍ତି । ପୁରସ୍କାର / ଆଦେଶ

ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଅନୁ:

- ଏହା ହେଉଛି ଏକକିଲ୍ପ ବିବାଦ ସଂକଳ୍ପ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଶିଳ୍ପ ।
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ହେଉଛି at ସ୍ଵାଧୀନତା କୁ ଉପାୟ କଂପ୍ଲେକ୍ସ, ଚିରସ୍ଥାନା କିମ୍ବା ଆବିଷ୍କାରରେ । କିମ୍ବା ଯଦି any ଶାସି ଅନ୍ୟ ଫର୍ମ । କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତିକରଣ ।

ଦୟାକରି ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ । https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ପାଇଁ ବିସ୍ତୃତ ର କପି ଯୋଜନା