

ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং ন্যায়পাল স্কিম

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

বন্ধ: স্থল ফ্লোর, টাওয়ার 3, উইং বি,

কোহিনূর শহর মল, কোহিনূর শহর,

কিরোল 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 পর্যালোচনা

সূচক

1. ভূমিকা	3
-----------------	---

1.1 পটভূমি	3
1.2 উদ্দেশ্য	3
1.3 ব্যাপ্তি	3
2. ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন	4
3. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	4
5. প্রতিবন্ধী আবেদনকারী (IES)	5
6. সাধারণ বিধান	5
7. কোম্পানীর দ্বারা ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ	6
8. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা	7
9. নীতি পর্যালোচনা	7
সংযোজন – ইন্টিগ্রেটেড ওয়র্ডসম্যান 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 নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী সংস্থা এবং আমানত গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং 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:

- এর সমস্ত গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা।
- বৃহত্তর স্বচ্ছতা গ্রাহকদের পণ্য সম্পর্কে আরও ভাল বোঝার এবং জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে।
- গ্রাহকের আস্থা তৈরি করা

1.3 ব্যাপ্তি

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

- ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন
- ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত
- শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ
- NBFC দ্বারা ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ
- কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ নেওয়ার অভিযোগ
- সাধারণ বিধান

2. লোন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- (a) লোন/লোন সুবিধা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রাসঙ্গিক ঋণের আবেদনপত্র (গুলি) বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে (টার্ম শীট, টিজার, ইত্যাদি) উপলব্ধ করা হবে। ঋণের আবেদন ফর্মটি যথাযথভাবে পূরণ করা আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলিও নির্দেশ করবে।
- (b) ক্লায়েন্টের কাছে সমস্ত চিঠিপত্র, ঋণের নথি, প্রত্যাহার নোটিশ ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা ক্লায়েন্টের বোঝার ভাষায় ঋণ সংক্রান্ত তথ্য পাওয়ার বিকল্প থাকবে। এই উদ্দেশ্যে, গ্রাহককে উপযুক্ত বিকল্পটি নির্বাচন করে ঋণের আবেদনপত্রে তার/তার/তার পছন্দ নির্দেশ করতে হবে।
- (c) ঋণের আবেদনপত্রে ধার্যকৃত সুদের হার এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদের হারের যৌক্তিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।
- (d) পূরণকৃত আবেদনপত্রের রসিদ যথাযথভাবে স্বীকার করতে হবে। আবেদনকারীদের এই বিষয়ে একটি স্বীকৃতির জন্য জোর দিতে হবে।

- (e) স্বীকারোক্তিতে আনুমানিক সময়সীমাও নির্দেশ করা উচিত যার মধ্যে আবেদনকারীকে তার নিবন্ধিত অফিসে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করা উচিত ঋণ আবেদনের অবস্থা নিশ্চিত করার জন্য

3. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

- (a) ঋণ আবেদন কোম্পানির ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হবে। ঋণের আবেদনের স্বীকৃতিতে নির্দেশিত ঋণ আবেদনের মূল্যায়নের সময়কালের মধ্যে ক্রেডিট মূল্যায়নের ফলাফলের (অনুমোদন/প্রত্যাখ্যান) ঋণ আবেদনের ক্ষেত্রে গ্রাহককে তার দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় পরামর্শ দেওয়া হবে।
- (b) ঋণের অনুমোদনের পর, কোম্পানি মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় আবেদনপত্রে ক্লায়েন্টের দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় মঞ্জুরিকৃত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার, ডিফল্ট সুদের হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ক্লায়েন্টকে জানাবে। চিঠিপত্র, ইত্যাদির জন্য দেরিতে পরিশোধের জন্য কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা দণ্ডনীয় সুদ, ইত্যাদি ঋণ চুক্তি, অনুমোদনপত্র, ইত্যাদিতে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করতে হবে প্রতিষ্ঠান।
- (c) কোম্পানি একটি চুক্তিতে প্রবেশ করবে যাতে মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার, তার আবেদনের পদ্ধতি সহ, ক্লায়েন্টের সাথে শর্তাদি এবং শর্তাবলী সহ নির্দেশ করে। চুক্তির সময়সূচী(গুলি) এবং অ্যানেক্সার(গুলি) সহ উল্লিখিত চুক্তির একটি অনুলিপি ক্লায়েন্টকে ক্লায়েন্ট দ্বারা বেছে নেওয়া ভাষায় প্রদান করা হবে।

4. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- (a) বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোন পরিবর্তন, অ্যাকাউন্ট নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের পৃথকভাবে জানানো হবে এবং অন্যদের ক্ষেত্রে, এটি উপলব্ধ থাকবে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস/কর্পোরেট অফিস বা ওয়েবসাইটে বা প্রিন্ট মিডিয়ামের মাধ্যমে প্রচার করা হবে যদি কোম্পানি সিদ্ধান্ত নেয়।
- (b) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই প্রভাবের জন্য একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে ঢোকানো হবে।
- (c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / স্থগিত করার সিদ্ধান্ত কোম্পানির সাথে ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্পাদিত ঋণ নথির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- (d) ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটিগুলি ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের প্রাপ্তির পরে ছেড়ে দেওয়া হবে, কোন বৈধ বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লিয়েন বা সেট-অফ করার অধিকার সাপেক্ষে যা কোম্পানি বা অন্য কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে ঋণের নথির অধীনে থাকতে পারে। ঋণগ্রহীতা যদি সেট-অফের এই জাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সহ এবং যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজ বা অধিকার থেকে সিকিউরিটিজ/বিক্রয় আয় বজায় রাখার বা সেট 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 বকেয়া পাওনা" শংসাপত্র ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 1 মাসের মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক জারি করা হবে।

(e) ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত নোটিশ, চিঠিপত্র ঋণের আবেদনপত্রে গ্রাহকের দ্বারা বেছে নেওয়া ভাষায় করা হবে।

5. প্রতিবন্ধী আবেদনকারী (IES)

অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। তারা অন্যান্য আবেদনকারীদের সাথে সমানভাবে বিবেচিত হবে এবং তাদের আবেদন কোম্পানির ক্রেডিট প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হবে। প্রতিবন্ধী (ies) আবেদনকারীদের উপযুক্ত পণ্য বা ঋণ সুবিধা বুঝতে, নির্বাচন করতে এবং পেতে সক্ষম করার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করা হবে।

6. সাধারণ বিধান

- কোম্পানি ঋণ গ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, উদ্দেশ্য ছাড়া এবং ঋণের নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত বা নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে না আসা পর্যন্ত।
- 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। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে। ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযথা হয়রানির অবলম্বন করবে না যেমন ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে বিজোড় সময়ে বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা এবং আইনি কাঠামোর মধ্যে কাজ করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার সমস্ত কর্মচারীকে যথাযথভাবে ঋণগ্রহীতাদের সাথে মোকাবিলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

7. কোম্পানী কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের প্রবিধান

- পরিচালন^৭ পর্যদ একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে যাতে ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন, তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে সুদের হার নির্ধারণের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করা হয়েছে। সুদ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য সুদের বিভিন্ন হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদ অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। এই ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলিকে বিবেচনায় রাখতে হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে, যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে।
- সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- খুচরা অর্থায়ন পণ্যগুলির জন্য, কোম্পানি পৃথক ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ভাসমান হারের মেয়াদী ঋণের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না।

8. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বাস্তবায়ন কোম্পানির দায়িত্ব হবে। কোম্পানি যাতে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সাথে তার লেনদেন মসৃণ এবং স্বামেলামুক্ত হয় তা নিশ্চিত করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কোনো ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের দ্বারা কোম্পানির নজরে আনা যে কোনো অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।

আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সহ কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ/অভিযোগ তাদের নজরে আনার পরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

সুষ্ঠু অনুশীলন কোডের সাথে সন্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সহ পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে পরিচালনা পর্ষদের (বা এর একটি কমিটি) কাছে জমা দেওয়া হবে।

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

কোম্পানি তার গ্রাহকদের যেকোন প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান করতে নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা প্রদান করেছে:

সূত্র 1	ঋণগ্রহীতার সরাসরি শাখা ব্যবস্থাপকের কাছে যেতে পারেন এবং শাখায় রক্ষিত কমপ্লায়েন্ট রেজিস্টারে তার অভিযোগ/অভিযোগ লিখতে পারেন। সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার অভিযোগ করতে ইচ্ছুক ঋণগ্রহীতাদের গাইড করবেন। ঋণগ্রহীতা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অভিযোগ/অভিযোগ দায়ের করতে পারে- ইমেল করুন: assistance@eclf.com টোল ফ্রি: 1-800-1026372-সোমবার-শুক্রবার (সকাল 10টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত)
সূত্র 2	যদি গ্রাহক প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন, তবে তিনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছেও যেতে পারেন:- মিঃ প্রতীক শেঠ নিচতলা, টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি মল, কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 (22)43428561 ; ইমেল আইডি: grievances@eclf.com অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ঋণগ্রহীতা/আবেদনকারীকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অভিযোগকারীকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবেন।
সূত্র - 3	যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক/আবেদনকারী নিম্নোক্ত কাছে আবেদন করতে পারেন:- অফিসার-ইন-চার্জ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের অ-ব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ ৩^{য়} তলা, মারাঠা মন্দিরের কাছে, বাইকুল্লা, মুম্বাই সেন্ট্রাল, মুম্বাই - 400008; টেলিফোন: +91 22-23084121/ 23028436 ফ্যাক্স: +91 22-23022011 ইমেল আইডি- dnbsmro@rbi.org.in

এর প্রতিকারের পদ্ধতির সাথে মেনে চলার পয়েন্টগুলি:

- উপরোক্ত তথ্য গ্রাহকদের সুবিধার জন্য কোম্পানির ব্যবসার লেনদেন করা হয় এমন শাখা/স্থানের বাইরেও প্রদর্শিত হবে এবং রেফারেন্সের উদ্দেশ্যে এই ধরনের মনোনীত অফিসারদের কাছেও উপলব্ধ করা হবে।
- সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার কর্তৃক কোনো অভিযোগ/অভিযোগ পাওয়া গেলে, অভিযোগ প্রাপ্তির 2 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরিষেবা দল এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য তাকে রিপোর্ট করতে হবে। / অভিযোগ।
- অভিযোগ/অভিযোগের প্রতিকার ও সমাধানের জন্য গ্রাহক পরিষেবা দল এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগ/অভিযোগ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় বিবরণ প্রদান করা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/সম্পর্ক ব্যবস্থাপকের দায়িত্ব হবে।

9. নীতি পর্যালোচনা

FPC যেকোন নিয়ন্ত্রক বা সংবিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুসারে পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা সাপেক্ষে হবে এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হবে।

অ্যানেক্সার - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম 2021 উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য

ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হয়। এই স্কিমটি আরবিআই ওম্বডসম্যান মেকানিজমকে নিরপেক্ষ করে 'এক জাতি এক ন্যায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করে।

এটি আরবিআই-এর বিদ্যমান তিনটি ন্যায়পাল স্কিমকে একীভূত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যান স্কিম, 2006; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2019।

প্রয়োগযোগ্যতা:

এই স্কিমটি নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলিকে কভার করে (RE):

- সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, তফসিলি প্রাথমিক (শহর) সমবায় ব্যাঙ্ক এবং অ-তফসিলি প্রাথমিক (শহরী) সমবায় ব্যাঙ্কগুলির আমানতের আকার 50 কোটি টাকা বা তার উপরে আগের আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালেন্স শীটের তারিখ অনুসারে ;
- সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলি (NBFC) (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলি ব্যতীত) যা (ক) আমানত গ্রহণের জন্য অনুমোদিত; অথবা (খ) পূর্ববর্তী আর্থিক বছরের নিরীক্ষিত ব্যালেন্স শীটের তারিখ অনুসারে 100 কোটি টাকা এবং তার বেশি সম্পদের আকার সহ গ্রাহক ইন্টারফেস আছে; এবং
- স্কিমের অধীনে সংজ্ঞায়িত সমস্ত সিস্টেম অংশগ্রহণকারী।

প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি:

- অভিযোগের কারণ:** নিয়ন্ত্রিত সত্তার কোনো কাজ/বাদ দিলে পরিষেবার ঘাটতি দেখা দিলে ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

"অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে একজন ব্যক্তি, একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত (যদি না অ্যাডভোকেট সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি হয়) যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং লিখিতভাবে ন্যায়পালের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত।

২. অভিযোগ স্কিমের অধীনে থাকবে না, যদি না :

ক) অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং

- অভিযোগটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি; এবং
- অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছ থেকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার পর বা অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না সেখানে অভিযোগটি ন্যায়পালের কাছে করা হয়।

খ) অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয়

- i. একজন ন্যায়পালের কাছে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পালের দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির এক বা একাধিক পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;
- ii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিস বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে প্রাপ্ত বা না-ই হোক, মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবিলা করা।

গ) অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরক্তিকর নয়;

d) এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;

e) অভিযোগকারী স্কিমের ক্লজ 11-এ উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে;

f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি হয়।

III. স্কিমের অধীনে অভিযোগের রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণগুলি হল সেই বিষয়গুলি যেমন-

- ক) একটি RE-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- b) একটি আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত একটি বিক্রেতা এবং একটি RE মধ্যে বিরোধ;
- গ) অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালের কাছে সম্বোধন করা হয়নি;
- d) একটি RE-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
- ঙ) যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ নেওয়া হয়;
- চ) পরিষেবা RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;
- ছ) RE এর মধ্যে বিবাদ; এবং
- জ) একটি RE-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত বিরোধ।

অভিযোগ দায়েরের প্রক্রিয়া:

লিখিত
অভিযো
গ
NBFC এর
কাছে

এ
30 দিনের
শেষ

অভিযোগ
সম্পূর্ণ বা
আংশিকভাবে
NBFC দ্বারা
প্রত্যাখ্যান
করা হলে এবং
গ্রাহক
প্রতিক্রিয়া
নিয়ে অসন্তুষ্ট
থাকেন

বা
এনবিএফসি
থেকে কোনো
উত্তর পাওয়া
যায়নি

যদি গ্রাহক অন্য
কোন ফোরামে
যোগাযোগ না
করে থাকেন

সাথে অভিযোগ দায়ের করুন

ন্যায্যপাল

(NBFC থেকে উত্তর প্রাপ্তির এক বছরের মধ্যে; অথবা NBFC থেকে উত্তর না পেলে এক বছর 30 দিন)

ক) সিএমএস পোর্টাল
(<https://cms.rbi.org.in>);

বা

খ) ফিজিক্যাল মোড টু সেন্ট্রালাইজড রসিদ অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC) (ফর্ম্যাট সংযুক্ত)

ঠিকানা: কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, চতুর্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160

017. টোল ফ্রি নম্বর সহ কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করুন - 14448 (সময় - 9:30 am থেকে 5:15 pm) সাথে অভিযোগ অভিযোগ করুন

ন্যায্যপাল

(NBFC থেকে উত্তর প্রাপ্তির এক বছরের মধ্যে; অথবা NBFC থেকে উত্তর না পাওয়া এক বছর 30 দিন)

ক) সিমস পোর্টাল
(<https://cms.rbi.org.in>);

বা

খ) ফিজলাইজ মোড টু সেন্ট্রালাইজড রসিদ অ্যান্ড প্রসেসিং কেন্দ্র (সিআরপিসি) (ফর্ম্যাট জ্ঞান)

ঠিকানা: ব্যক্তিগতকৃত ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC), এই রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160

কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত নোডাল অফিসারের বিবরণ

নোডাল অফিসার	PNO এর বিবরণ
প্রধান নোডাল অফিসার (PNO)	মিঃ প্রতীক শেঠ এডেলউইস রিটেইল ফাইন্যান্স লিমিটেড নিচতলা, টাওয়ার ৩, উইং 'বি', কোহিনূর সিটি মল, কোহিনূর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91(022) 43428561 ইমেল আইডি: grievances@eclf.com

আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল:

- অভিযোগকারী একটি পুরস্কার বা ন্যায্যপাল অফিস দ্বারা একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যান দ্বারা সংস্কৃত, 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 বেশি সময়সীমার অনুমতি দিতে পারে।

অভিযোগের সমাধান:

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

বিঃদ্রঃ:

- এই একটি বিকল্প বিতর্ক রেজোলিউশন পদ্ধতি।
- অভিযোগকারী হয় এ স্বাধীনতা প্রতি পন্থা 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 বিশদ এর অনুলিপি পরিকল্পনা