

ପାଞ୍ଚାମ ପ୍ରାକ୍ତିଷ୍ କୋଡ୍ । & ଓନ୍‌ଲାଇନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ।

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd ବନ୍ଦ: ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଚାନ୍ଦିନୀ ୩, ଫ୍ଲୋର ୩,
କୋହିନୋର । ସହର ମଲ୍, କୋହିନୋର । ସହର

କିରୋଲ୍ । ରାଷ୍ଟ୍ରା, କୁର୍ଲା (ଡିଭିଜନ୍) ମୁମ୍ବାଇ - 400070 ।

ୱେବସାଇଟ୍: www.edelweissretailfin.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 ।

ସୂଚକାଙ୍କ

1. ପରିଚୟ	3
1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି	3
1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
1.3 ପରିସର	3
2. ans ଶ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟା 3 ପାଇଁ ଆବେଦନ	4
3. an ଶ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ସର୍ତ୍ତ	4
4. ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି 0 ଶର ବିଚାରଣ	5
5. ଅକ୍ଷୟତା ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ (IES)	5
6. ସାଧାରଣ ନିୟମ	6
7. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଇଣ୍ଟରଷ୍ଟେସନର ନିୟମ	6
8. ଗ୍ରୀଭାନ୍ତ୍ରେ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍	7
9. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା	7
ସଂଲଗ୍ନ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍	8

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 ଦ୍ୱାରା ସିଷ୍ଟମିକାଲ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମାକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ 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 ।

ଏକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ କୋଡ୍ ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପାଦେୟ ବିଷୟରେ ଏକ ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ଏବଂ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରୁଥିବା ବୃହତ୍ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା ।

1.3 ପରିସର

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

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

2. L ଶି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବେଦନ ।

- Loan ଶି / loan ଶି ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ loan ଶି ଆବେଦନ ଫର୍ମ (ଗୁଡ଼ିକ) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମୋଡ୍ (ଟର୍ମ୍ ସିଟ୍, ଟିଜର ଇତ୍ୟାଦି) ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । Loan ଶି ଆବେଦନ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବ ।
- କ୍ଲାଏଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ ଭାଷା, loan ଶି ଦଲିଲ, ନୋଟିସ୍ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଇତ୍ୟାଦି ଭାଷା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିବ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ଚୟନ କରି application ଶି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ନିଜର ପସନ୍ଦକୁ ସୂଚାଇବା ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ।
- Application ଶି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶିବାତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଛା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ରସିଦ୍ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପାଇଁ ଆବେଦନକାରୀମାନେ ଜୋର ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ସ୍ୱୀକୃତି ମଧ୍ୟ ଆନୁମାନିକ ସମୟ ସୀମାକୁ ସୂଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଆବେଦନକାରୀ the ଶି ଆବେଦନର ଛାଡି ଜାଣିବା ପାଇଁ ଏହାର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

3. ଆଣ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ସର୍ତ୍ତ ।

- (a) Companies ଶି ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ । Loan ଶି ଆବେଦନକୁ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା loan ଶି ଆବେଦନକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ (ଅନୁମୋଦନ / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ) ର ଫଳାଫଳର loan ଶି ପ୍ରୟୋଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।
- (b) Loan ଶି ଅନୁମୋଦନ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଡିଫଲ୍ଟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଚିଠି, ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବିଲିନିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱି-charged ାରା ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦୃଷ୍ଟି ସୁଧ ଇତ୍ୟାଦି the ଶି ଚୁକ୍ତି, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦିରେ ବୋଲ୍ଡରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ
- (c) କମ୍ପାନୀ ଏକ ଚୁକ୍ତିନାମା କରିବ ଯେଉଁଥିରେ loan ଶି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ଏକ ଚୁକ୍ତିନାମା କରିବ । ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ (ଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ ଆନେକ୍ସର (ଗୁଡ଼ିକ) ସହିତ ଉକ୍ତ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

4. ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି L ଶର ବିତରଣ ।

- (a) ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ଖାତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ orr ଶିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ସମାନ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍ କିମ୍ବା ଷ୍ଟେସାଲରେ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ ତେବେ ପ୍ରିଣ୍ଟ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ବିସ୍ତାର କର ।
- (b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏହି ପ୍ରଭାବ ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ loan ଶି ଚୁକ୍ତିରେ ଭର୍ତ୍ତି କରାଯିବ ।
- (c) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟବହୃତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କମ୍ପାନୀ ସହିତ orr ଶିଦ୍ୱାରା ଦ୍ୱି-executed ାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା documents ଶି ଦଲିଲର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- (d) Loan ଶି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି loans ଶର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଅକ୍ରିମ ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାପରେ ମୁକ୍ତ ହେବ, ଯେକୌଣସି ଶି ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଭ କିମ୍ବା ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ଯାହା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କିମ୍ବା person ଶି ବ୍ୟକ୍ତି the ଶି ଦଲିଲ ଅଧୀନରେ ଆଇପାରେ । orr ଶିଦ୍ୱାରା ଯଦି ସେଟ୍-ଅଫ୍ ର ଏପରି ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟରୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି / ବିକ୍ରୟରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅର୍ଥର ସଂରକ୍ଷଣ କିମ୍ବା ସେଟ୍ ଅଫ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ସହିତ orr ଶିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମାନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ । ସିକ୍ୟୁରିଟି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ଆୟ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱି-is ାରା ପରିଚାଳିତ ହୁଏ । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ସହିତ loans ଶର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଅକ୍ରିମ ଦେୟ ଘଟଣାରେ, ଯଦି ଆଏ, r ଶିଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 1 ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱି-“ାରା” କି outstanding ଶି ବକେୟା ଦେୟ “ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- (e) ସମସ୍ତ ବିଞ୍ଚି, loan ଶି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଚିଠି ଗ୍ରାହକ the ଶି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ବାନ୍ଧିଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

5. ଅକ୍ଷମତା (IES) ସହିତ ଆବେଦନକାରୀ ।

ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଚ୍ୟାଲେଞ୍ଜ୍ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ loan ଶି ସୁବିଧା ସହିତ ଉପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ବିସ୍ତାର 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 ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାଦ କିମ୍ବା loan ଶି ସୁବିଧା ବୁ understand ିବା, ଚୟନ ଏବଂ ଲାଭ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

6. ସାଧାରଣ ନିୟମ

- (a) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏବଂ the ଶି ଦଲିଲର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା the ଶିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱ earlier ାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନୋଟିସକୁ ନିଆଯିଲେ କମ୍ପାନୀ the ଶିଗ୍ରହୀତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ବାରଣ କରିବ ।
- (b) Orrow ଶି ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ orr ଶିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଆଦି, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ । Loans ଶି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଧିଆ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହାକି ଘଣ୍ଟା ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ orr ଶି ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କଷ୍ଟ ଦେଇଥାଏ, loans ଶି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରେ ଏବଂ ଆଇନଗତ framework ାଆରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯାହାର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ orr ଶି ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ deal ଙ୍ଗରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।

7. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱ CH ାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଇଣ୍ଟେରଷ୍ଟର ନିୟମ ।

- a. Loans ଶି ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଉପରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯେପରି ଅର୍ଥର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି । ସୁଧ ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର orr ଶିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ orr ଶିଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, loans ଶିର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବିଷୟରେ ମେଲା 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 ଦ୍ୱ the ାରା the ଶିଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।
- d. ଖୁଚୁରା ଆର୍ଥିକ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ orr ଶିଦାତାଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ କ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ମ loans ଶି ଉପରେ ଫରକ୍ଲେସର୍ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

8. ଗ୍ରାହାଙ୍କୁ ରେଡେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ।

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

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ବାହାରିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ଦ୍ୱ services ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସହ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ନୋଟିସ୍ କରାଯିବା ପରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

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

ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସନାଲ ଅଫିସର (“GRO”) ଏବଂ ଆରବିଆଇର ସ୍ଥାନୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଯାହା ଏକ ମାସ 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 ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ 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 - 9	ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ, ସେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଧ୍ୟ ଯାଇପାରିବେ: - ଶ୍ରୀ ପ୍ରତୀକ ସେଥ୍ । ଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଫ୍ଲୋର, ଟାୱାର ,, ଝିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400070 । ଟେଲ ନମ୍ବର +91 (22) 43428561 ଇମେଲ୍ : grievances@ecf.com । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ the ଶଗ୍ରହୀତା / ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ । ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ ।
ସ୍ତର - 3	ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ orr ଶଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକ / ଆବେଦନକାରୀ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ: - ଅଧିକାରୀ - ଇନ୍ - ଚାର୍ଜ । ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁପରଭାଇଜନ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବିଭାଗ । 3rd ମହଲା, ମରାଠା ମାଣ୍ଡିର ନିକଟରେ, ବାଇକୁଲ୍ଲା, ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍, ମୁମ୍ବାଇ - 400008; ଟେଲ: +91 22-23084121 / 23028436 ଫ୍ୟାକ୍ସ: +91 22-23022011 Id- dnbsmro@rbi.org.in କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ ।

ତତକ୍ଷଣାତ୍ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ 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 ନିୟୁତ 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 ଦଳ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବାର 2 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଇବେ । / ଅଭିଯୋଗ
- ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ତଥା ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ତଥା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ ହେବ ।

9. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା

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

ସଂଲଗ୍ନ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍ 2021 | ବ AL ଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍, 2021 ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଛି ।

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

(ii) ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍, 2018; ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଓମ୍ବୁସମାନ ସ୍କିମ୍, 2019 ।

ପ୍ରୟୋଗ:

ଏହି ଯୋଜନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ (RE) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ:

- ପୂର୍ବ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷର ଅଡିଟ୍ ବାଲାନ୍ସ ସିଟ୍ ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମୀଣ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ (ସହରୀ) ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅଣ-ଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ (ସହରୀ) ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ 50 କୋଟି ଟଙ୍କା ଏବଂ ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଜମା ଆକାର ସହିତ । ;
- ସମସ୍ତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ 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 ଅଡିଟ୍ ବାଲାନ୍ସ ଶୀଟ୍ ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ; ଏବଂ
- ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ।

ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଗ୍ରାହଭାନ୍ତରେହେବାକୁ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

- ଅଭିଯୋଗର କାରଣ:** ସେବାରେ ଅଭାବ ହେତୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଯେକି act ଶସି କାର୍ଯ୍ୟ / ତ୍ୟାଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ଏକ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରେ ।

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

II ଅଭିଯୋଗ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ରହିବ ନାହିଁ, ଯଦି :

- କ) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ 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 କି reply ଶସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାଁନ୍ତି; ଏବଂ
 - ii। ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ କି reply ଶସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଅଭିଯୋଗର ଏକ ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବୁସମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ।

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

- i. ଜଣେ ଓମ୍ବୁସମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ପକ୍ଷର ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ;

- ii. କ Court ଶସି କୋର୍ଟ, ତ୍ରିବୁ୍ୟନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କ Forum ଶସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି; କିମ୍ବା, ଯେକ any ଶସି ଅଦାଲତ, ତ୍ରିବୁ୍ୟନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କ Forum ଶସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ଵାରେ 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 ସମୟ ସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା;

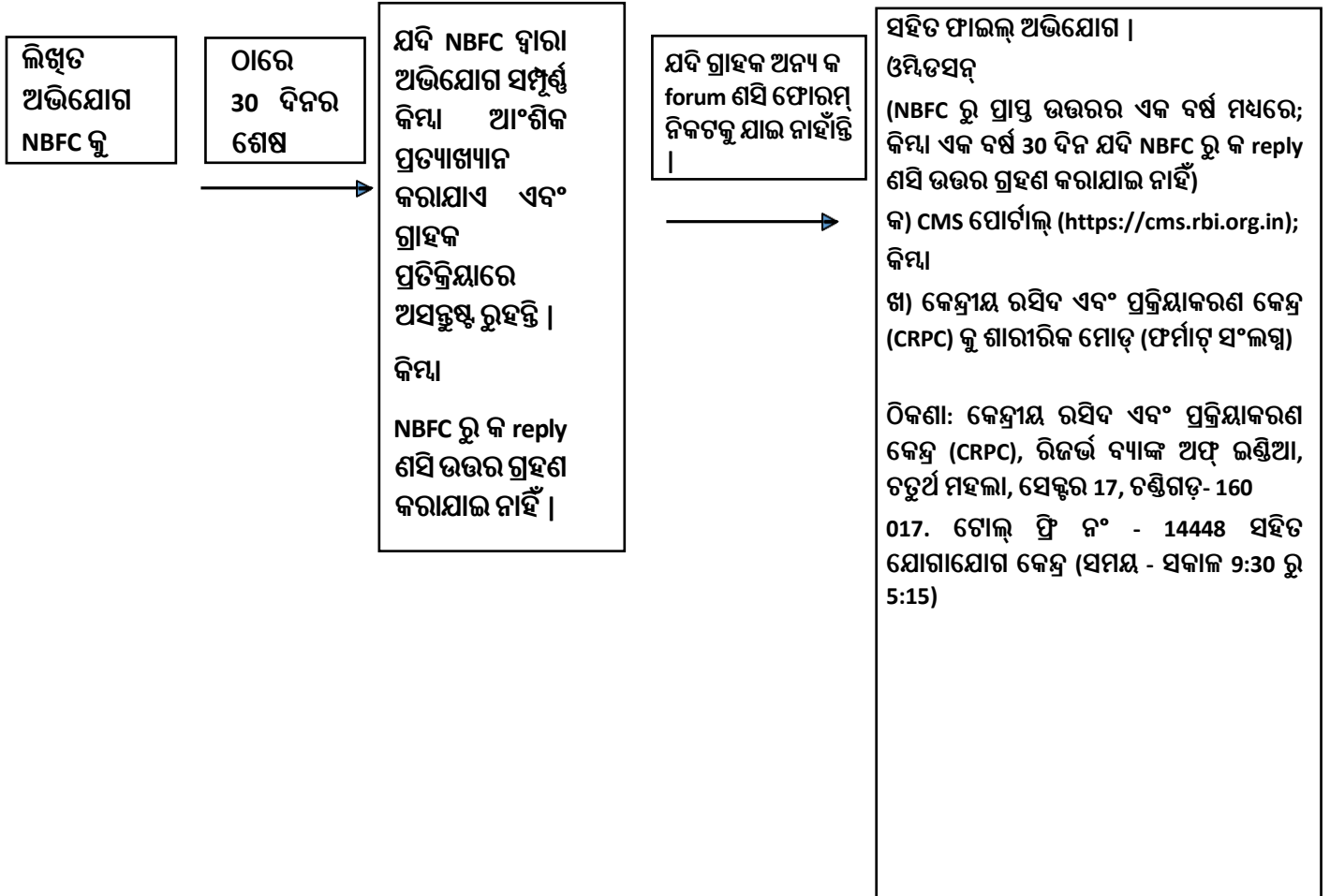
e) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି;

f) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ଯଦି ଆଡଭୋକେଟ୍ ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି ନାହିଁ।

III ସ୍ୱମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଏକ ଅଭିଯୋଗର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଭିତ୍ତିଭୂମି ହେଉଛି ସେହି ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ-

- କ) ଏକ RE ର ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର / ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି;
- ଖ) ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ତୁଚ୍ଛ ସହିତ ଏକ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ RE ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- ଗ) ସିଧାସଳଖ ଓଫେନ୍ସିଭ୍ କ୍ଲେମ୍ ସମୋଧିତ କରାଯାଇ ନାହିଁ;
- ଘ) ଏକ RE ର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- ଙ) ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ନିୟମ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରଣୟନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ;
- ଚ) ସେବା ଆରବିଆଇର ନିୟାମକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟରେ ନୁହେଁ;
- ଛ) RE ର ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ; ଏବଂ
- ଜ) ଏକ RE ର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ବିବାଦ ।

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା:



କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ ଅଫିସରର ବିବରଣୀ ।

ନୋଡାଲ ଅଫିସର	PNO ର ବିବରଣୀ
ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (PNO)	Mr. Pratik Sheth ଏଡେଲୱାଇସ୍ ରିଟେଲ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ଫ୍ଲୋର, ଟାୱାର ,, ଡିଙ୍ଗ 'ବି', କୋହିନୋର ସିଟି ମଲ୍, କୋହିନୋର ସିଟି, କିରୋଲ ରୋଡ୍, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400070 ଟେଲି ନମ୍ବର +91 43428561ଇମେଲ 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 ଏକ ଆବେଦନକୁ ପସନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି ।
- ଆବେଦନକାରୀ ପ୍ରାଧିକରଣ, ଯଦି ଏହା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ ନକରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି, ତେବେ ଅଧିକ ସମୟ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ:

- ପ୍ରକ୍ରିୟା ପୂର୍ବରୁ ଓଡ଼ିଡସନ୍ ହେଉଛି । ସାରାଂଶ ଭିତରେ ପ୍ରକୃତି
- ପ୍ରୋସାହିତ କରେ । ସମାଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁବିଧା, ସମ୍ବନ୍ଧ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଯଦି ନୁହେଁ ପହଞ୍ଚିଲା, ଇସ୍ତଫା କରିପାରନ୍ତି । ପୁରସ୍କାର / ଆବେଶ

ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- ଏହା ହେଉଛି ଏକ ବିକଳ ବିବାଦ ସଂକଳ୍ପ ଯନ୍ତ୍ରଣା .ଶିଳ ।
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ହେଉଛି at ସ୍ଵାଧୀନତା କୁ ଉପାୟ କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର । କିମ୍ବା ଯେକ any ଶସି ଅନ୍ୟ ଫୋରମ୍ । କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ।

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