

ন্যায্য অনুশীলন কোড

এবং

ন্যায়পাল স্কেম

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

বন্ধ: স্থল ফ্লোর, টাওয়ার 3, উইঁ বি,

কোহনীর শহরমল্টকোহনীর শহর,

করিম রাস্তা, কুরমা (W) মুম্বাই - 400070

ওয়েবসাইট: www.edelweissretailfin.com

সংস্করণ	পরিবর্তনের তারিখ	সংক্ষিপ্ত বর্ণনা
2013_v.1	11 মে, 2013	পরিচালনা পর্যবেক্ষণ দ্বারা ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রহণের জন্য অনুমতি দেন
2022_v.1	জানুয়ারী 21, 2023	পরিচালনা পর্যবেক্ষণ দ্বারা সর্বশেষ পরিচালনাচনা
2022_v.2	১৬ মে, ২০২৩	পরিচালনা পর্যবেক্ষণ দ্বারা সর্বশেষ পর্যালোচনা
2022_v.2	অক্টোবর 09, 2023	PNO এবং GRO নামের বিবরণে পরিবর্তন

সূচক

1. ভূমিকা	3
1.1 পটভূমি	3
1.2 উদ্দেশ্য	3
1.3 ব্যাপ্তি	3
2. খণ্ডবৎ তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবদেন	4
3. খাল্লায়ন এবং শর্তাবলী	4
5. প্রতিবিন্ধী আবদেনকারী (IES)	5
6. সাধারণ বাধান	5
7. কোম্পানীর দ্বারা ধারযুক্ত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ	6
8. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা	7
9. নীতিপর্যালোচনা	7
সংযোজন – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বেডসম্যান স্কমি 2021	8

1. ভূমিকা

1.1 পটভূমি

Edelweiss Retail Finance Limited (The Company/ ERFL), মাস্টার নরিদশেনা নং RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD) অনুসরণ। 008/03.10.119/2016- 17 তারিখে 01 সপ্টেম্বর, 2016, ভারতীয় রজিস্ট্রেড ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ ননডিপিলেজেট গ্রহণকারী সংস্থা এবং আমানত গ্রহণকারী ননব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য প্রয়োজনীয় প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড নৌরি নথিধারণ করে গ্রাহকদের সাথে আচরণের ক্ষেত্রে ন্যায্য সম্পর্ক এবং স্বচ্ছ অনুশীলন।

1.2 উদ্দেশ্য

কোডটি একটি উদ্দেশ্য নথিতে তৈরি করা হয়েছে:

- এরসমস্ত গ্রাহকদের সাথে আচরণকরার সময় ন্যায্য অনুশীলন নথিচিঠি করা।
- বৃহত্তর স্বচ্ছতা গ্রাহকদের পণ্য সম্পর্কে আরওভাল বোঝার এবং জ্ঞান সদ্ধান্ত নথিসক্ষম করা।
- গ্রাহকের আস্থা তৈরি করা

1.3 ব্যাপ্তি

ফয়ের প্রয়াকটিসি কোড (FPC) কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিয়বেগুলির সমস্ত বভিগরে জন্য প্রয়োজন হবো এটি কভার করার জন্য প্রয়োজন করা হয়েছে তবে নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধ নয়:

- খণ্ডবৎ তাদের প্রক্রয়িকরণের জন্য আবদেন
- খণ্ডুল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত
- শর্তাবলী পরিবর্তন সহখণ্ডিতরণ
- NBFC দ্বারা ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নথিন্ত্রণ
- কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ নওয়ার অভিযোগ
- সাধারণ বধিন

2. লোন এবং তাদের প্রক্রয়িকরণের জন্য আবদেন

- (a) লোন/লোন সুবধি সম্পর্কতি সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রাসঙ্গিক খাগরে আবদেনপত্র (গুলি) বা অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে (টার্ম শীট, টজিার, ইত্যাদি) উপলব্ধ করা হবে। খাগরে আবদেন ফর্মটি যথাযথভাবে পূরণকরা আবদেনপত্রের সাথে জমা দওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলিও নথিদশে করব।
- (b) ক্লায়েন্টের কাছে সমস্ত চর্তিপিত্র, খাগরে নথি, প্রত্যাহার নথি ইত্যাদি স্থানীয় ভাষায় বা ক্লায়েন্টের বোঝার ভাষায় খণ্ডসংক্রান্ত তথ্য পাওয়ার বিকল্প থাকব। এইউদ্দেশ্যে, গ্রাহককে উপযুক্তবিল্পটিনথিবাচন করে খাগরে আবদেনপত্রে তার/তার/তার পছন্দ নথিদশে করতে হব।

- (c) খণ্ডে আবদেনপত্রে ধার্যকৃত সুদের হার এবং বিভিন্ন শ্রেণীর খণ্ডগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদের হারের যৌক্তিকিতা অন্তর্ভুক্ত থাকব। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রাফেশনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হব।
- (d) পূরণকৃত আবদেনপত্রে রসদি যথাযথভাবে স্বীকার করতে হব। আবদেনকারীদের এইবষিয়ে একটি স্বীকৃতির জন্য জোর দিতে হব।
- (e) স্বীকারকোক্তিতে আনুমানিক সময়সীমাও নির্দেশ করা উচিত যার মধ্যে আবদেনকারীকে তার নিবন্ধিত অফসিসে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করা উচিত খণ্ডআবদেনের অবস্থা নথিতি করার জন্য

৩. খণ্ডযোগ্যন এবং শর্তাবলী/শর্ত

- (a) খণ্ডআবদেন কোম্পানির ক্রডেটি মূল্যায়ন প্রক্রিয়া এবং নীতি অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হব। খণ্ডে আবদেনের স্বীকৃতিতে নির্দেশিত খণ্ড আবদেনের মূল্যায়নের সময়কালের মধ্যে ক্রডেটি মূল্যায়নের ফলাফলের (অনুমোদন/প্রত্যাখ্যান) খণ্ডআবদেনের ক্ষত্রে গ্রাহককে তার দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় পরামর্শ দওয়া হব।
- (b) খণ্ডে অনুমোদনের পর কোম্পানি মণ্ডুরি পত্রে মাধ্যমে বা অন্যথায় আবদেনপত্রে ক্লায়েন্টের দ্বারা নির্বাচিত ভাষায় মণ্ডুরিকৃত খণ্ডে পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার, ডফিল্ট সুদের হার এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ক্লায়েন্টকে জানাব। চার্টিপিত্র, ইত্যাদির জন্য দরেতি পেরশিয়েথরে জন্য কোম্পানির ক্রতৃক ধার্য করা দণ্ডনীয় সুদ, ইত্যাদি খণ্ডকৃতি, অনুমোদনপত্র, ইত্যাদিতি মেটা অক্ষরে উল্লিখে করতে হব। প্রতিষ্ঠান।
- (c) কোম্পানি একটি চুক্তিতে প্রবশে করবে যাতে মণ্ডুর করা খণ্ডে পরিমাণ, প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার, তার আবদেনের পদ্ধতি সহ ক্লায়েন্টের সাথে শর্তাদি এবং শর্তাবলী সহননির্দেশ করে চুক্তির সময়সূচী(গুলি) এবং অ্যানকেসার(গুলি) সহউল্লিখিত চুক্তির একটি অনুলিপি ক্লায়েন্টকে ক্লায়েন্টে দ্বারা বছে নেওয়া ভাষায় প্রদান করা হব।

৪. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহখণ্ডিতরণ

- (a) বর্তরণে সময়সূচী, সুদের হার, পরিয়বে চার্জ, প্রপিমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি সহশর্তাবলীর যকেনে পরিবর্তন, অ্যাকাউন্ট নির্দিষ্ট পরিবর্তনের ক্ষত্রে খণ্ডগ্রহীতাদের প্রথকভাবে জানানো হব। এবং অন্যদের ক্ষত্রে, এটি উপলব্ধ থাকবে কোম্পানির নিবন্ধিত অফসি/ক্রপোরেটে অফসি বা ওয়েবসাইটে বা প্রনিট মডিয়ার মাধ্যমে প্রচার করা হব। যদি কোম্পানি সদিধান্ত নয়।

- (b) সুদরে হার এবং চার্জের প্রবিরতনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হব। এইপ্রভাবে জন্য একটি উপযুক্ত শর্ত খাল চুক্তিতে চোকানো হব।
- (c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারতি প্রত্যাহার / ত্বরান্বতি করার সদ্ধান্ত কোম্পানির সাথে খণ্ডগ্রহীতার দ্বারা সম্পাদিত খর্মথরি শর্তাবলী অনুসারে হব।
- (d) খাগের সাথে সম্পর্কতি সমস্ত সকিটিরটিগুলি খাগের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের প্রাপ্তির পরে ছড়ে দওয়া হবে, কোন বাধে বা চুক্তিভিত্তিক অধিকার বা লাইনে বা সটে-অফুরার অধিকার সাপকেয়ে বা কোম্পানি বা অন্য কোন ব্যক্তির বাবিদ্ধে খাগের নথির অধীনে থাকতে পার। খণ্ডগ্রহীতা যদি সটে-অফের এইজাতীয় অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে খণ্ডগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নেটোটশি দওয়া হবে, অবশ্যিক দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বশিদ বিবরণ সহ এবং যে শর্তগুলির অধীনে সকিটিরটিজি বা অধিকার থকে সকিটিরটিজি/বক্রয় আয় বজায় রাখার বা সটে অফ করার অধিকার রয়েছে সকিটিরটিজি স্থানান্তর বা বক্রয় আয় কোম্পানি দ্বারা প্রয়োগ করা হয়। অন্যান্য পাওনা সহ খাগের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের ক্ষত্রে, যদি থাকে, "কোন বকয়ে পাওনা" শংসাপত্র খণ্ডগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছ থকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থকে 1 মাসের মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক জারি করা হব।
- (e) খণ্ডংক্রান্ত সমস্ত নেটোটশি, চর্টিপিত্র খালের আবদেনপত্রে গ্রাহকের দ্বারা বছে নেওয়া ভাষায় করা হব।

5. প্রতবিন্ধী আবদেনকারী (IES)

অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতবিন্ধী আবদেনকারীদের খণ্ডুবধি সহপণ্য ও সুবধির প্রসারে কোম্পানি বিমুক্ত করবে না। তারা অন্যান্য আবদেনকারীদের সাথে সমানভাবে বিচেতি হবে এবং তাদের আবদেন কোম্পানির ক্রডেটি প্রক্রয়ি এবং নীতি অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে মোকাবলো করা হব। প্রতবিন্ধী (ies) আবদেনকারীদের উপযুক্ত পণ্য বা খণ্ডুবধি বুঝাতে, নির্বাচন করতে এবং পতে সেক্ষম করার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করা হব।

6. সাধারণবিধিন

- (a) কোম্পানি খণ্ডগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষপে করা থকে বেরিত থাকবে, উদ্দেশ্যে ছাড়া এবং খাগের নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত বা নতুন তথ্য, খণ্ডগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়ে নি, কোম্পানির নজরে নো আসা প্রয়োগ।
- (b) খণ্ডগ্রহীতার কাছ থকে ধারণে অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরে জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হব। এইধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামগ্র্যসম্পূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হব। খণ্ডপুনরুদ্ধারের ক্ষত্রে, কোম্পানি অযথা হয়ে নির্বাচন করবে না যমেন ক্রমাগতভাবে খণ্ডগ্রহীতাকে বেজিপোড় সময়ে বরিক্ত করা, খণ্ডপুনরুদ্ধারের জন্য পশৌ শক্তি ব্যবহার করা এবং আইনি কাঠামোর মধ্যে কাজ করব। কোম্পানি নিশ্চিতি

করবে যে তার সমস্ত কর্মচারীকে যথাযথভাবে খণ্ডগ্রহীতাদরে সাথে মোকাবলি করার জন্য প্রয়োগ্যতাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

৭. কোম্পানী কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের প্রবর্ধন

- a. পরিচালনা প্রয়োগ একটি সুদের হারের মডেলে গ্রহণ করছে যাতে খণ্ডিবং অগ্রমি, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যমেন, তহবিলের ব্যয়, মার্জনি এবং ঝুকরি প্রমিয়াম ইত্যাদি বিবিচনা করে সুদের হার নির্ধারণের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করা হয়েছে। সুদ এবং ঝুকরি গ্রাহণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শরণীর খণ্ডগ্রহীতার জন্য সুদের বিভিন্ন হার চার্জ করার ঘোষিত কিংবা আবদেনপত্রে খণ্ডগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং সম্মত সুদ অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। এইক্ষত্রে খণ্ডের শর্তাবলীর ক্ষত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কর্তৃতে নির্দেশিকাগুলিকে বিবিচনায় রাখতে হবে।
- b. সুদের হার এবং ঝুকরি গ্রাহণের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে, যখন সুদের হারে প্রবর্ধন হবে।
- c. সুদের হার ব্যবস্থিত হার হবে যাতে খণ্ডগ্রহীতা সর্তক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- d. খুচরা অর্থায়ন পণ্যগুলির জন্য, কোম্পানি পৃথক খণ্ডগ্রহীতাদরে জন্য অনুমোদিত সমস্ত ভাসমান হারের ময়োদী খণ্ডের জন্য ফ্লেরক্লেজার চার্জ/প্রি-পমেনেন্ট জরিমানা চার্জ করবেন।

৮. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

ফয়ের প্রয়োগ কর্তৃসি কর্তৃতে বাস্তবায়ন কোম্পানির দায়িত্ব হবে। কোম্পানি যাতে খণ্ডগ্রহীতা/গ্রাহকদের সাথে তার লনেদনে মসৃণ এবং বামনোমুক্ত হয় তা নশ্চিতি করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। কর্তৃতে খণ্ডগ্রহীতা/গ্রাহকের দ্বারা কোম্পানির নজরে আনা যাবে কর্তৃতে অভিযোগ দ্রুত নষ্পত্তি করা হবে।

আউটসেল্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষিকে সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সহ কোম্পানির কর্মকর্তাদের সদ্বিধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বরিষে/অভিযোগ তাদের নজরে আনার পরিশেনার হিসেবে এবং নষ্পত্তি করা হবে। সুষ্ঠু অনুশীলন কর্তৃতে সাথে সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারতি সহপ্রযায়করণ প্রয়ালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবিদেন নথিমতি বরিততিপে পরিচালনা প্রয়োগের (বা এর একটি ক্ষমতি) কাছে জমা দণ্ডেয়া হবে।

অভিযোগ নষ্পত্তি কর্মকর্তা ("GRO") এবং RBI-এর স্থানীয় অফিসের যোগাযোগের বিশেষ বিবরণ (যার সাথে যোগাযোগ করা যাবে পারে, যদি একমাসের মধ্যে অভিযোগ/বরিষে নষ্পত্তি নথি হয়) সহে সমস্ত শাখায়/স্থানে প্রদর্শিত হবে যেখনে কোম্পানির ব্যবসা পরিচালনা করা হবে।

কোম্পানি তার গ্রাহকদের যকেন প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান করতে নম্নলিখিত অভিযোগ নষ্পত্তির ব্যবস্থা প্রদান করছে:

স্তর 1	<p>খণ্ডগ্রহীতারা সরাসরি শাখা ব্যবস্থাপকের কাছে যেতে পারেন এবং শাখায় রাষ্ট্রিয় কমপ্লায়েন্ট রেজিস্টারে তার অভিযোগ/অভিযোগ লিখতে পারেন।</p> <p>সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলেশনশিপ ম্যানেজার অভিযোগ করতে ইচ্ছুক খণ্ডগ্রহীতাদের গাইড করবেন।</p> <p>খণ্ডগ্রহীতা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অভিযোগ/অভিযোগ দায়ের করতে পারে-</p> <p>ইমেল করুন: assistance@eclf.com টোল ফ্রি: 1-800-1026372-সোমবার-শুক্রবার (সকাল 10টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত)</p>
স্তর 2	<p>যদি গ্রাহক প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন তবে তিনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নথিপত্র কর্মকর্তার কাছেও যেতে পারবেন:-</p> <p>Mr. Ragvan TR নিচতলা, টাওয়ার 3, উইঁ 'বি', কোহিনুর সিটি মল, কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 (22) 4342 8289 ; ইমেল আইডি: grievances@eclf.com অভিযোগ নথিপত্র কর্মকর্তা খণ্ডগ্রহীতা/আবদেনকারীকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দওয়ার চষ্টা করবেন। অভিযোগ নথিপত্র কর্মকর্তা অভিযোগকারীকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রাপ্ত প্রশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান/জবাব দওয়ার চষ্টা করবেন।</p>
স্তর - 3	<p>যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে খণ্ডগ্রহীতা/গ্রাহক/আবদেনকারী নিম্নের ক্ষেত্রে কাছে আবদেন করতে পারবেন:-</p> <p>অফসিার-ইনচার্জ ভারতীয় রাজ্য ব্যাঙ্কের অব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ ঢোকা, মারাঠা মন্দিরের কাছে, বাইকুল্লা, মুম্বাই সেন্ট্রাল, মুম্বাই - 400008; টেলিফোন: +91 22-23084121/ 23028436 ফ্যাক্স: +91 22-23022011 ইমেল আইডি- dnbsmro@rbi.org.in</p>

এক্সেলেন্ট কার্যকরী পদ্ধতির সাথে মনে চোর পঞ্জেটগুলি:

- a) উপরন্তোক্ত তথ্য গ্রাহকদের সুবিধার জন্য কোম্পানির ব্যবসার লনেদনে করা হয় এমন্কাথা/স্থানের বাইরেও প্রদর্শন করা হবে। এবং রফোরনেসের উদ্দেশ্যে এইখনের মনোনীত অফসিারদের কাছে উপলব্ধ করা হবে।
- b) সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/রিলিশেনশপি ম্যানজের কর্তৃক কোনো অভিযোগ/অভিযোগ পাওয়া গলে, অভিযোগ প্রাপ্তির 2 দিনের মধ্যে গ্রাহক পরিয়বে দলএবং অভিযোগ নথিপত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগের দ্রুত নথিপত্তি নথিচিঠি করার জন্য তাকে রেপিণের্ট করতে হবে। / অভিযোগ।
- c) অভিযোগ/অভিযোগের প্রতিকার ওসমাধানের জন্য গ্রাহক পরিয়বে দলএবং অভিযোগ নথিপত্তি কর্মকর্তাকে অভিযোগ/অভিযোগ সম্পর্কতি প্রয়োজনীয় বিবরণ প্রদান করা সংশ্লিষ্ট কর্মচারী/সম্পর্ক ব্যবস্থাপকরে দায়িত্ব করা হবে।

9. নৌত্তরণালোচনা

FPC যাকেন নথিন্ত্রক বা সংবিধিবিদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুসারে প্রয়ায়ক্রমকি প্রয়ালোচনা সাপকেষ্ট হবে এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমতি দেওয়া হবে।

অ্যানকেসার - ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কমি 2021

উল্লেখযোগ্য বিশেষজ্ঞ

ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কমি, 2021 12 নভেম্বর, 2021 থাকে কার্যকর হয়। এইস্কমিটি আরবআই ওমবডসম্যান মকোনজিমক নেরিপকেষ করে 'একজাতি এক্ষায়পাল' পদ্ধতি গ্রহণ করবে।

এটি আরবআই-এরবদ্ধমান তনিটি ন্যায়পাল স্কমিকে একীভূত করে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ওমবডসম্যান স্কমি, 2006; (ii) ননব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল স্কমি, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লনেদনের জন্য ন্যায়পাল স্কমি, 2019।

প্রয়োগযোগ্যতা:

এইস্কমিটি নথিন্ত্রতি সংস্থাগুলিকে কভার করবে (RE):

- i. সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আগ্রহিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক, তফসিলি প্রাথমিক (শহরী সমবায় ব্যাঙ্ক) এবং অতফসিলি প্রাথমিক (শহরী) সমবায় ব্যাঙ্কগুলির আমানতের আকার 50 কোটি টাকা বা তার উপরে আগরে আর্থিক বছরের নরীক্ষতি ব্যালন্স শৈটের তারিখ অনুসারে;
- ii. সমস্ত ননব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলি (NBFC) (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানগুলি বিষয়ী) যা (কৃত আমানত গ্রহণের জন্য অনুমতি দেওয়া; অথবা (খ) পুরুববর্তী আর্থিক বছরের নরীক্ষতি ব্যালন্স শৈটের তারিখ অনুসারে 100 কোটি টাকা এবং তার বশে সম্পদের আকার সঙ্গ্রাহক ইন্টারফেসে আছে; এবং
- iii. স্কমিরে অধীনে সংজ্ঞায়িত সমস্ত সিস্টেমে অংশগ্রহণকারী।

প্রকল্পের অধীন অভিযোগ নথিপত্তির পদ্ধতি:

- i. অভিযোগের কারণ: নয়িন্ত্রিত সত্তার কোনো কাজ/বাদ দলিলে পরিষিবের ঘাটতি দখে দলিলে ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমতিদাতি প্রতনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যতে পোরা।

"অনুমতিপ্রতি প্রতনিধি" মানে একজন্যাকর্তা, একজন্যাডভেকটে ব্যতীত (যদি না অ্যাডভেকটে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি হয়) যথাযথভাবে নথিকৃত এবং লাখিতভাবে ন্যায়পালের সামনে কার্যধারায় অভিযোগকারীর প্রতনিধিত্ব করার জন্য অনুমতিদাতি।

২. অভিযোগ স্কমিলে অধীন থাকবনা, যদিনা :

ক) অভিযোগকারী, স্কমিলে অধীন অভিযোগ করার আগে, সংশ্লিষ্ট নয়িন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করছেন এবং

- i. অভিযোগটি নয়িন্ত্রিত সত্তা দ্বারা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নয়; অথবা নয়িন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর পাননি;
এবং
- ii. অভিযোগকারী নয়িন্ত্রিত সত্তার কাছ থকে অভিযোগের জবাব পাওয়ার পরবা অভিযোগের তারিখ থকে একমাত্র এবং 30 দিনের মধ্যে স্থানে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না স্থানে অভিযোগটি ন্যায়পালের কাছে করা হয়।

খ) অভিযোগটি ইতিমিথ্যে ক্রমের এককারণের ক্ষতেরে নয়:

- i. একজন্যায়পালের কাছে বচিরাধীন অথবা একজন্যায়পালের দ্বারা নথিপত্তি বা মধোর ভত্তিতিতে মোকাবলো করা, একইভিযোগকারীর কাছ থকে বা একৰ্ষা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির একৰ্ষা একাধিক পক্ষের কাছ থকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;
- ii. কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালসি বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বচিরাধীন; অথবা, কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালসিকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থকে বা সংশ্লিষ্ট একৰ্ষা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে প্রাপ্ত বা না-ইহোক, মধোর ভত্তিতিনে নথিপত্তি বা মোকাবলো করা।

গ) অভিযোগটি অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিরিক্তকির নয়;

- d) এইধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধতার ময়োদ শয়ে হওয়ার আগে নয়িন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;
- e) অভিযোগকারী স্কমিলে ক্লজ 11-এটুল্যখেতি সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে;

f) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একটি ডিফলিট ছাড়া অন্য একজন মুদ্রণে দ্বারা প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়রে করা হয় যদিনা অ্যাডভেক্টে কর্তে সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি হয়।

III. স্কমিলে অধীনে অভিযোগের রক্ষণাবক্ষণ না করার কারণগুলি ইলেক্ট্রনিক ঘৰেন-

ক) একটি RE-এর বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সদিধান্ত;

ব) একটি আউটসোর্সিং চুক্তিসংক্রান্ত একটি বিক্রিতো এবং একটি RE মধ্যে বরিশেখ;

গ) অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালের কাছে সম্বোধন করা হয়না;

ঘ) একটি RE-এর ব্যবস্থাপনা বা নির্বাচীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;

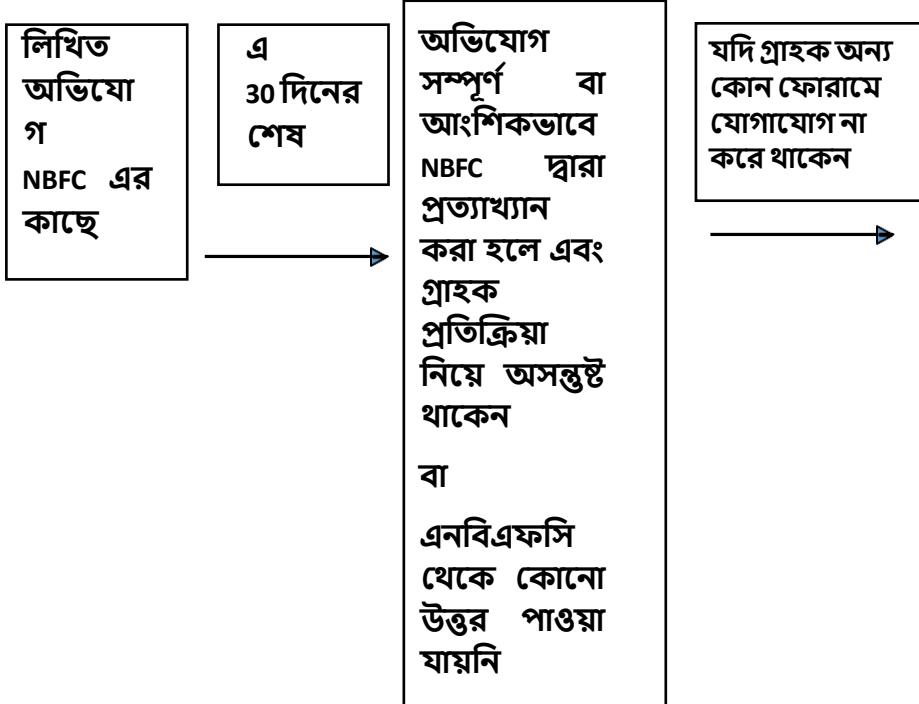
ঙ) যে বিবাদে একটি সংবাধিবিদ্ধ বা আইপ্রায়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদশে মনে পদক্ষপে নওয়া হয়;

চ) পরিয়বে RBI-এর নিয়ন্ত্রক পরিধির মধ্যে নয়;

ছ) RE এর মধ্যে বিবাদ; এবং

জ) একটি RE-এর কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়ত্ব বরিশেখ।

অভিযোগ দায়রের প্রক্রিয়া:



সাথে অভিযোগ দায়ের করুন

ন্যায়পাল

(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) ফিডিক্যাল মোড টু সেন্ট্রালাইজড
রাসিদ 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

ন্যায়পাল

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

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

খ) ফিডিলাইজড মোড টু সেন্ট্রালাইজড
রাসিদ অ্যান্ড প্রসেসিং কেন্দ্র (সিআরপিসি)
(ফর্ম্যাট জ্ঞান)

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

কোম্পানির দ্বারা নথুক্ত নোডাল অফসিারের বিবরণ

নোডাল অফসিার	PNO এর বিবরণ
প্রধান নোডাল অফসিার (PNO)	<p>Mr. Ragvan TR এডলেউইস রাটিহেল ফাইন্যান্স লিমিটেড নিচতলা, টাওয়ার 3, উইং 'বি', কোহিনুর সিটি মল, কোহিনুর সিটি, কিরোল রোড, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই - 400070 টেলিফোন নম্বর +91 (22) 4342 8289 ইমেইল আইডি: grievances@eclf.com</p>

আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে আপীল:

- অভিযোগকারী একটি পুরস্কার বা ন্যায়পাল অফিস দ্বারা একটি অভিযোগ প্রত্যাখ্যান দ্বারা সংক্ষুব্ধ, পুরস্কার প্রাপ্তির তারিখ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের 30 দিনের মধ্যে, নির্বাহী পরিচালক, ভোক্তা শক্তি ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), আরবিআই-এরকাছে আবদেন করতে পারে।
- আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হয় যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য পর্যাপ্ত কারণ রয়েছে, তাহলে 30 দিনের বশে সময়সীমার অনুমতিদিতি পারে।

অভিযোগের সমাধান:

- কার্যধারা আগন্যায়পাল হয় সারসংক্ষিপে ভত্তারে প্রকৃতি
- প্রচার করার নথিপত্তি মাধ্যম সুবিধা, সমবাংতা বা মধ্যস্থতা যদিনা পর্যাপ্ত হয়ে করতে পারে পুরস্কার/অর্ডার

বাধার বিষয়:

- এই একটি বিকল্প বিতরিক রজেনেলাটিশন পদ্ধতি।
- অভিযোগকারী হয় এস্বাধীনতা প্রতিপন্থা আদান্ত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসিকারী বা যকেন্তো অন্যান্য ফেরাম বা কর্তৃত্ব।

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