

ସ୍ୱୟମ୍ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ଫାଉନାଡ଼ିଆଲ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ସମ୍ପର୍କିତ ନୀତି (“ଏଫପିସି”)

ପରିବର୍ତ୍ତନ ତାରିଖ : ଜାନୁୟାରୀ 31, 2023

ସୂଚୀପତ୍ର

	ପୃଷ୍ଠା ନଂ.
1. ପରିଚୟ	2
2. ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	2
3. ମୂଳ ମୂଲ୍ୟବୋଧ	2
4. ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି	3-4
4.1 ରଣ ଆବେଦନ	3
4.2 ରଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ	3
4.3 ରଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ	3
4.4 ରଣ ମଞ୍ଜୁର ଓ ଆବଣ୍ଟନ	4
4.5 ରଣର ବିଚରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ	4
4.6 ରଣରାଜିନାମା/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ ଲୋନ କାର୍ଡର ଉଦ୍ଘୋଷନ	5
5. ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ଓ ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର	5
6. ଅତିରିକ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଏଡ଼ାଇବା	6
7. କଲେକ୍ଟସନ ଅଭ୍ୟାସ	6
8. ରଣଗ୍ରହଣୀ ସୂଚନାଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା	6
9. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ (ଜିଆରଏଫ) ଉପରେ ନୀତି	7
9.1. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	7
9.2. କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ	7
9.3. ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା	8
9.4. ଶାଖାରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ କଲ୍	8
9.5. ଏଚଓ ରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ କଲ୍	8
10. ହୁଇସିଲ୍ ରୋଲ୍‌ଉପ	8
11. ବାହ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ	9
12. ଏଚଓ ରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା	9
13. ରିଭ୍ୟୁ ଓ ମନିଟରିଂ	10
14. ଏଫପିସି ଓ ଜିଆରଏଫରେ ପ୍ରସାର	10

1. ପରିଚୟ

ସ୍ଵୟମ୍ ସ୍ଵର୍ଣ୍ଣ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“ସ୍ଵୟମ୍” ବା “କମ୍ପାନୀ”) ହେଉଛି ଏକ ସାର୍ବଜନୀନ ସୀମିତ କମ୍ପାନୀ ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) ରେ ଏନବିଏଫସି ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଏପ୍ରିଲ 13, 2015 ଠାରୁ ଏନବିଏଫସି- ଏମଏଫଆଇ ଭାବରେ ପୁନଃବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି। ଏହା ମଧ୍ୟ ଏକ ସିଷ୍ଟମାଟିକ୍ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ କମ୍ପାନୀ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି।

ସ୍ଵସ୍ଥ ଆୟକାରୀ ପରିବାର ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଜୀବନଶୈଳୀରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ସ୍ଵୟମ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରର ସ୍ଵଚ୍ଛତା ଏବଂ ଅଖଣ୍ଡତା ବଜାୟ ରଖି ସ୍ଵୟମ୍ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଏହାର ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ଗୁଣାତ୍ମକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରୁଛି।

ସ୍ଵୟମ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପ୍ରଦାନ, ସ୍ଵଚ୍ଛତା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟବୋଧ ଗୁଡ଼ିକ ଯେପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯାଏ । ସ୍ଵୟମ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (“ଆରବିଆଇ”) ଦ୍ଵାରା ଏନବିଏଫସି –ଏମଏଫଆଇ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍, ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟନ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ରଣ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିଛି ଏବଂ ଯୁନିଫର୍ମଡ୍ ଶିକ୍ଷା ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ମଧ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଯାହାକୁ ସେଲ୍ଫ୍ ରେଗୁଲେଟୋରି ଅର୍ଗାନାଇଜେସନ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍) ଏବଂ ସ-ଧନ (ଆସୋସିଏସନ୍ ଅଫ୍ କମ୍ୟୁନିଟି ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍) ଦ୍ଵାରା ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି।

ସ୍ଵୟମ୍ ଭାରତର 18 ଟି ରାଜ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛି ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଭାରତର ଅଧିକ ସଂଖ୍ୟକ ରାଜ୍ୟ ତଥା ଅଞ୍ଚଳକୁ ବିସ୍ତାର କରିବାକୁ ଯୋଜନା କରିଛି । ସେହି ଅନୁଯାୟୀ, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ଆନୁପାତିକ ଭାବରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଛି ଏବଂ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିର ପରିସରକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଉପଯୁକ୍ତ ବିବେଚନା କରାଯାଉଛି।

2. ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି) ଗଠନ କରିବା ଏବଂ ଏଫପିସି ର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟାତ୍ମକ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ରଖିବା ଯାହା ନିୟାମକ ଏବଂ ସ୍ଵ-ନିୟାମକ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଏଫପିସି ର ପରିସରକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ସ୍ଵୟମ୍ ଦ୍ଵାରା ଲାଭ ହୋଇଥାଏ।
- ରଣଗ୍ରହଣାତାମାନଙ୍କୁ ଠକାମି, ଭୁଲ ଉପସ୍ଥାପନା, ପ୍ରତାରଣା ଏବଂ ଅନୈତିକ ଅଭ୍ୟାସରୁ ରକ୍ଷା କରିବା।
- ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣାତାଙ୍କ ସମ୍ମାନ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଏଫପିସି ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ତାଲିମ ଦେବା ଏବଂ ସେମାନେ ସର୍ବଦା ଏଫପିସି ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ଏଫପିସିର ର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ଏବଂ ବିରୁଦ୍ଧି ପାଇଁ ଶୂନ୍ୟ ସହନଶୀଳତା ବଜାୟ ରଖିବା।
- ସ୍ଵୟମ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅନୁଭୂତି ବ୍ୟତୀତ ଆରବିଆଇ ଏବଂ ଏସଆରଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଏଫପିସି କୁ ନିରନ୍ତର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରିବା ।

3. ମୌଳିକ ମୂଲ୍ୟବୋଧଗୁଡ଼ିକ

- ସ୍ୱଚ୍ଛତା - ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ରଖିବାପାଇଁ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଆୟକାରୀ ପରିବାର ଏବଂ କମ୍ ସାକ୍ଷରତା ସ୍ତରର ଅଖିଷିତ । ତେଣୁ, ରଖି ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗକୁ ସରଳ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାଷାରେ ରଖିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ । ଆମେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟରେ ସରଳତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରୁ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟର ଉଚ୍ଚ ମାନ ସ୍ଥାପିତ ହୋଇପାରିବ ।
- ପ୍ରତିକ୍ରିୟାଶୀଳତା - ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ରଖିବାପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୋଗୀ ସଂଗଠନ ହେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ । ରଖିବାପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବୁଝିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିକଶିତ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ନିରନ୍ତର ଚେଷ୍ଟା କରିଥାଉ ।
- ଅଖଣ୍ଡତା - ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ରଖିବାପାଇଁ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରର ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ଅଖଣ୍ଡତା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଏବଂ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପାଳନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ ।
- ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା - ପେଶାଦାର ଏବଂ ଉତ୍ସାହ ସହିତ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ରଖିବାପାଇଁ ସହଯୋଗ ଏବଂ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଦକ୍ଷତା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଚିମ୍ ଉତ୍ସାହ- ସମନ୍ୱୟ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ଏକତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଯାହା ଫଳାଫଳ ଅଭିବୃଦ୍ଧିରେ ପରିଣତ ହୁଏ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହା ପ୍ରଚେଷ୍ଟା କରିଥାଏ ଯେ ରଖିବାପାଇଁ ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ସେକ୍ସୁଆଲ୍ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ ଆଦି ଆଧାରରେ ପାତର ଅନ୍ତର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

4. ଆବଶ୍ୟକ ଆଚରଣ ବିଧି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

4.1 ରଖି ଆବେଦନ

- କ. ରଖି ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଖି ନେଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- ଖ. ରଖି ଆବେଦନ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଖିବାପାଇଁ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
- ଗ. ରଖି ଆବେଦନ ପାଇବା ପରେ ରଖିବାପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ସ୍ୱୀକୃତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ସମୟ ସୀମାକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
- ଘ. ରଖି ପ୍ରୟୋଗରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ରହିବ ଏବଂ ରଖି ଆବେଦନକାରୀ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମୟରେ ରଖିବାପାଇଁ ଏହା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ରଖିବାପାଇଁ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଖି ଗ୍ରହଣକାରୀ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇପାରିବ ।
- ଙ. ରଖି ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା କାଗଜାତଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

4.2 ରଖି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ

- କ. ରଖିବାପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ, ଘରର ଆୟ, ବର୍ତ୍ତମାନର ରଖି ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କର ରଖି ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ଆକଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଖି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
- ଖ. ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଖି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରାଯିବ । ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପୂରଣ କରାଯିବ । ଉଚିତ୍ ।

4.3 ରଖିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଦୁର୍ଘଟନାମା

- କ. ରଖିବାପାଇଁ ଆବେଦନକାରୀ ରଖିର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ବୁଝିବା ସେମାନଙ୍କୁ 2 ଦିନ ପାଇଁ ତାଲିମ ଦିଆଯାଏ ।
- ଖ. ରଖି ରାଶିର ସଠିକ୍ ଉପଯୋଗ, ଅଧିକ ରଖିର ବିପଦ, ରଖି ପରିମାଣର ଅପବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ମଧ୍ୟ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ।
- ଗ. ଏହି ତାଲିମ ରେ ମଧ୍ୟ ଉପାଦର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସାମିଲ ରହିଛି ଯଥା ଫଳପ୍ରଦ ସୁଧ ହାର (ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଓ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର, ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ଯାହାକି ମାଲକ୍ତା ଫାଇନାନ୍ସ ରଖି ଉପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଏ, ରଖି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ, ରଖି ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧ ପୌନପୁନିକତା ଉପରେ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ସହିତ ଉପାଦ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟକୁ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ

କରେ। ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଏହି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ ଯେ ସ୍ୱୟମ୍ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ ।

- ଘ. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚୀତ କରାଯାଇଛି ଯେ ଦେୟ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କୌଣସି ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ।
- ଙ. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହା ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଇଛି ଯେ ସେମାନେ ପ୍ରି-ସିପାଲ୍, ସୁଧ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କିଛି ଦେବେ ନାହିଁ ।

4.4 ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ

- କ. ସ୍ୱୟମ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ପାଇଁ ଆମେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
- ଖ. ସ୍ୱୟମ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପରିମାଣ, ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ, ରଣ ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧ ପୌନପୁନିକତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ଗ. ସ୍ୱୟମ୍ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ରଣଦାତାଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ / ବୁଢ଼ା ଆଙ୍ଗୁଠି ଛାପ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ।
- ଘ. ଶାଖାରେ କେବଳ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ରଣ ଗ୍ରହୀତା ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ତାଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ଅଫିସର ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକ ଦ୍ୱାରା ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏକ ନୀତି ଭାବରେ, ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜୀବନସାଥୀ ମାନେ ମଧ୍ୟ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବା ଉଚିତ୍ । ବନ୍ଧନ କାର୍ଯ୍ୟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ତଦାରଖ କରାଯିବ ଆବଶ୍ୟକ।
- ଙ. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ/ ଫାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ / ଫାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ରେ ରଣର ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଚ. ରଣ ରାଜିନାମା / କାଗଜାତରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତି / କାଗଜାତର ଭାଷାକୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଛ. ସ୍ୱୟମ୍ ବନ୍ଧନ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଆମେ ଏହାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇବୁ।
- ଜ. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକର ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୁଏ । ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏଥି ସମ୍ପର୍କିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରହିବ।
- ଝ. ରଣ ରାଜିନାମା / କାଗଜାତ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଭୁରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷିଦ୍ଧି ରଣ ରାଜିନାମା/ କାଗଜାତ ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ ।
- ଞ. ସ୍ୱୟମ୍ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ଜ୍ ରଣ ଉପରେ ଆମେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ କରିନାଆଁ। ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ପେନାଲ୍ଟି ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହା କେବଳ ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ଏବଂ ସମଗ୍ର ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ।
- ଟ. ସ୍ୱୟମ୍ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣର ଗ୍ରହଣ ଉପରେ ଆମେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇ ରହିଥିବ। ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏହି ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବୀ ସମାଧାନ / ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ସ୍ୱୟମ୍ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବାକୁ ଅଧିକାର ଅଛି, ସେ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

4.5 ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବନ୍ଧନ

- କ. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସରଳ ହେବ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ବିତରଣ କରାଯିବ ।
- ଖ. ଫଳପ୍ରସ୍ତ ସୁଧ ହାର (ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଓ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର, ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ଯାହାକି ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଉପାଦ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଉପରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାରର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ

ହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ପ୍ରକାଶିତ ପୁସ୍ତକରେ (ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ) ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

- ଗ. ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଶାଖା, ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯାହା ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ଦର୍ଶାଉଛି ।

4.6. ରଣ ବୁଦ୍ଧି / ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଡ / ରଣ କାର୍ତ୍ତ / ଫାକ୍ଟ ସିଟ୍ ରେ ପ୍ରକାଶ

- କ. ରଣର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ,
- ଖ. ହ୍ରାସ ହେଉଥିବା ବାଲାନ୍ସ ହାର ଅନୁସାରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ ହେବ,
- ଗ. ରଣର ମୂଲ୍ୟରେ ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ; ସୁଧ ହାର ମଡେଲ (ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଏବଂ ମାର୍ଜିନକୁ ନେଇ) ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦାନର ପରିମାଣ, ପ୍ରଦତ୍ତ ଅବଜେକ୍ଟିଭ୍ ପାରାମିଟର ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦାନର ବିସ୍ତାର ପରିସର ଇତ୍ୟାଦି । ମଡେଲ୍ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଥିବା ସୀମାକୁ ସୂଚାଇଥାଏ ।
- ଘ. ବିକଳିତ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି ଜରିମାନା ଆଦାୟ ହେବ ନାହିଁ,
- ଙ. କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା / ମାର୍ଜିନ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉନାହିଁ,
- ଚ. ରଣର ଅନୁଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ପରିଶୋଧର ପୌନପୁନିକତା ସହିତ ସମାନ ବା ଅଧିକ,
- ଛ. ଏକ ଆଶ୍ୱାସନା ଯେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ,
- ଜ. ସୁଚନା ଯାହାକି ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ ।
- ଝ. ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟ ସିଟ୍,
- ଞ. ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅତିମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି, ଏବଂ ଅତିମ ଡିସଚାର୍ଜ
- ଟ. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି କମ୍ପାନୀର କେୟାର ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବର ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ମୁଦ୍ରିତ ହୋଇ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ
- ଠ. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି ଥାଏ, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଫି ଡାଆନ୍ତାକୁ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ସୁଚନା: ସ୍ୱୟମ୍ଭାବ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ, ରଣ ରାଜିନାମା / କାଗଜାତର ସ୍ୱାକ୍ଷାତ୍ ଫର୍ମ ରହିଛି ଓ ଏହାକୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

5. ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ନୈତିକ ଆଚରଣ

- କ. ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସହିତ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାରବାର ଖୋଲା, ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଏବଂ ନୈତିକ ଭାବରେ ହେବ ।
- ଖ. କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ।
- ଗ. କମ୍ପାନୀ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ସେବା ଆରବିଆଇ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି ।
- ଘ. କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ଓ ଚାର୍ଜ୍ସ ଆରବିଆଇ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଓ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଟେ ।
- ଙ. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ୍ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦ ଏବଂ ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣ ରାଜିନାମା / ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଡରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ଚ. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ସୁଚନାକୁ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।



- ଛ. ରାଜିନାମା / କାଗଜାତର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନୂତନ ସୂଚନା, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ତାହା ଆମର ଧ୍ୟାନକୁ ନିଆଯିବ)।
- ଜ. କମ୍ପାନୀ ସ୍ଵାକ୍ଷର କେତେକ ସି ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଦାତାମାନଙ୍କଠାରୁ ଆମେ ସମ୍ପୃକ୍ତ କାଗଜାତ ଗୁଡ଼ିକର ନକଲ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ଅତିରିକ୍ତ କାଗଜାତ ଗୁଡ଼ିକ କାରବାର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ।
- ଝ. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏପରି ଅନୁରୋଧ ପଠାଯିବା ଉଚିତ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟ ରାଜିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ହେବ ।
- ଞ. କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ବଣ୍ଟନ କରିନଥାଉ । କେବଳ ବଣ୍ଟନ ପାଇଁ ଏକମାତ୍ର ବ୍ୟତିକ୍ରମ କ୍ରେଡିଟ୍ ଜୀବନ ବୀମା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ (ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ସାଧାରଣତଃ ରଣ ସହିତ ବଣ୍ଟନ କରି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ । ବୀମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଆରବିଆଇ ଏବଂ ଇନ୍ସୁରାନ୍ସ ରେଗୁଲେଟୋରି ଆଣ୍ଡ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଅଥୋରିଟି (ଆଇଆରଡିଏ) ନିୟମ ପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ମତି ନିଆଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । କୌଣସି ବୀମା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ନୁହେଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଚାହଁଲେ ବୀମା ନନେବାକୁ ବାଛିପାରିବେ ।
- ଟ. ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ତାଲିମ ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ହେବ । ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହିପରି ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବେ ଏବଂ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ରଣ / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରଶାଳୀ ଏବଂ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଇବେ ।

6. ଅତିରିକ୍ତ ରଣକୁ ଏଡ଼ାଇବା

- କ. ଶାଖା ପରିଚାଳକମାନେ ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବେ ।
- ଖ. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ବାର୍ଷିକ ଘରୋଇ ଆୟର ମୂଲ୍ୟାୟନ ଉପରେ ବିବେଚନା କରି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି । ଏଥିରେ ରହିଥିବା ପ୍ରମୁଖ ମାପଦଣ୍ଡ ଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି ଘରର ପ୍ରେମିଆଇଲ୍, ଘରର ଆୟ ଏବଂ ଘରର ଖର୍ଚ୍ଚ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟ ।
- ଗ. କମ୍ପାନୀ ରଣ ସ୍ତରରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ (ସିଆଇସି) କୁ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରୁ ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ଘୋଷଣାନାମା, ଯେଉଁଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଵେଚ୍ଛେତ୍ୟ ଯାଞ୍ଚି ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ଵାରା ଆମେ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ ।
- ଘ. ଆଉଟପ୍ଲୋ ଜାଣିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ମାସିକ ଘରର ଆୟ ସହିତ ଘରର ମାସିକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପରିଶୋଧର ମୂଲ୍ୟାୟନ କରୁ ।
- ଙ. ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରି ଆସୋସିଏସନ୍ ଏବଂ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ସାମଗ୍ରିକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ରଣ ସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରିବୁ ନାହିଁ ।
- ଚ. ଅଧିକ ରଣର ଖରାପ ପ୍ରଭାବ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷା ଦେବୁ ।

7. ସଂଗ୍ରହ ଅଭ୍ୟାସ / କଲେକ୍ସନ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ ନୀତି

- କ. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ଉପରେ ତାଲିମ ଦେବ ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାରବାର କରିବୁ ।
- ଖ. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି, ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତି ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସମ୍ମାନ କରନ୍ତି ।
- ଗ. ରଣ ରିକଭରି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ବଳପୂର୍ବକ ସଂଗ୍ରହ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ ନକରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବୁ । ଅସମୟ / ବିଳମ୍ବିତ ସମୟରେ, କିମ୍ବା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଶୋକ / ଅସୁସ୍ଥତା ସମୟରେ, ରୁକ୍ଷ / ଆକ୍ରମଣାତ୍ମକ ଆଚରଣ କିମ୍ବା କଲେକ୍ସନ ସମୟରେ ଶକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ଯେପରି କରାଯିବ ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦିଆଯିବ ।



- ଘ. କମ୍ପାନୀ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ କୌଣସି କଠୋର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ, ଧନକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର, କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଡାକିବା ଏବଂ / କିମ୍ବା ରଣଦାତାକୁ ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ଘ. ପରେ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା । ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା, ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ରଣଗ୍ରହଣୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପତ୍ତି / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା । ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତକାରୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ।
- ଙ. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନ (ସେଣ୍ଟର ମିଟିଂ) ରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଓ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆ ଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ । ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ ଆବାସ ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବାକୁ ଅଧିକାର ରହିଛି ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣୀତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନ (ସେଣ୍ଟର ମିଟିଂ) ରେ ଦୁଇ ବା ଅଧିକ ଥର ପାଇଁ ଅନୁପସ୍ଥିତ ରୁହନ୍ତି ।
- ଚ. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦାୟୀ / ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ।
- ଛ. କର୍ମଚାରୀମାନେ ଖରାପ ବ୍ୟବହାର ନକରିବା, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅସମ୍ମାନ ନକରିବା ପାଇଁ ଆମର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସତର୍କ ରହିବ ।
- ଜ. କୌଣସି ଅସଦାଚରଣ କିମ୍ବା ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ବିପକ୍ଷରେ ବିରୁଦ୍ଧି ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ଝ. ଆମେ ସମସ୍ତ ଶାଖା ପରିସର, ହେଡ୍ ଅଫିସ୍ / ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏଫପିସି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ ଏବଂ ଆମର ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ଏହାକୁ ଅପଲୋଡ୍ କରିବୁ ।
- ଞ. କମ୍ପାନୀ ରିକଭରି ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଯଥା ସ୍ଥାନରେ ରଖିବ । ଏହି ପ୍ରଣାଳୀର ସବିଶେଷକୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ କାର୍ଡ୍/ ଫାକ୍ସିମିଲରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

8. ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା

- କ. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ।
- ଖ. କମ୍ପାନୀ ରଣ ରାଜିନାମା / କାଗଜାତରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ, ସ୍କାଟ୍ଟୋରି ଅର୍ଗାନାଇଜେସନ, ସହଯୋଗୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ, ଗୁପ୍ତ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ବାଣିଜ୍ୟ ଉପରେ ଏକ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଡିସ୍କ୍ଲୋଜର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବୁ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେକର୍ଡ୍ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସହମତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ଗ. କମ୍ପାନୀ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ତଥ୍ୟର ବିଶ୍ୱସ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ଉପରେ ତାଲିମ ଦେବ ।

9. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ (ଜିଆରଏମ) ଉପରେ ପଲିସି

ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କେନ୍ଦ୍ରରେ ରଖିବା ପାଇଁ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ଏକ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଉପଯୋଗୀ ସଂଗଠନ ହେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କୁ ଦକ୍ଷ ଏବଂ ତୁରନ୍ତ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରିକଳ୍ପନା କରାଯାଇଛି । ଯେତେବେଳେ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ରଣ ସେବାକୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଉଛି ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଆମେ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛୁ, ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି ଅନୁସନ୍ଧାନ, ଅଭିଯୋଗ ଓ ମତାମତ ଇତ୍ୟାଦି, ତେବେ ଏହି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ଶୁଣାଣି / ମତାମତର ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ସିପିସ୍ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ ସଂଗଠନର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ମତାମତକୁ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ବିଚରଣ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ଏବଂ ଉନ୍ନତ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥାଏ ।

କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଛି, ଯାହାକୁ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଅଭିଯୋଗ, କାଗଜାତ ପ୍ରସ୍ତୁତି, ଟର୍ଣ୍ଣ ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ ଏବଂ ଏକ୍ସଲେସନ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ, ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ନିୟମିତ ଭିତ୍ତିରେ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଣାଳୀ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।



କମ୍ପାନୀର ଏକ ସମର୍ପିତ କର୍ମଚାରୀ ସଫୋର୍ଟ ସର୍ଭିସ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ (ସିଏସଏସ) ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ରହିଛି ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ, ପରିଚାଳନା ଓ ନିଷ୍ପାଦନ କରିଥାଏ ଏବଂ ଏହି ପଲିସି ଅନ୍ତର୍ଗତ କାଗଜାତ ପ୍ରସ୍ତୁତି ଓ ସୂଚୀତ କରିଥାଏ।

9.1 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ତୁରନ୍ତ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଢଙ୍ଗରେ ଦକ୍ଷ ସେବା ଯୋଗାଇ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଏକ କୌଶଳ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ତୁରନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବା ।

- ମତାମତ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ପାଇଁ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଏବଂ ଅଣଆନୁଷ୍ଠାନିକ ତ୍ୟାନେଲ ଯୋଗାଇବା
- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯୋଗାଇବା
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଉପରେ ଶିକ୍ଷା ଦେବା
- ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଠକାମି, ଜାଲିଆଡି କିମ୍ବା ଅନୈତିକ କାର୍ଯ୍ୟ ଠାରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହିଛନ୍ତି
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ପରିଚାଳନା / ସମାଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ
- ଠିକ ସମୟରେ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବକୁ ନିରନ୍ତର ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ

କ୍ଷମନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବହୁ-ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ମତାମତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ପ୍ରମୁଖ ଉପାଦାନ :

ପରିସର	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ
ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବାର ମାଧ୍ୟମ	<ul style="list-style-type: none"> • ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଖାକ-ଇଁ ଯାହାକି ଅଭିଯୋଗ/ ମତାମତ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଯାଇଛି। • ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର : 18001205519 • ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ କଲ୍, ଲେଟର ବା ଇମେଲ୍ • ଏମଏଫଆଇଏନ୍ / ସ-ଧନ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର • ଆରବିଆଇର ଲୋକପାଳ
ଡିସପ୍ଲୋ	<ul style="list-style-type: none"> • ସମସ୍ତ ଅଫିସ ପରିସର • ଷ୍ଟେସନାରୀ • ଲୋନ୍ କାର୍ଡ/ ଫାକ୍ସ ସିଟ୍
ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବା	<ul style="list-style-type: none"> • କମ୍ପାନୀର ଗୁପ୍ତ ଟ୍ରେନିଂ (ସିଜିଟି) ଓ ଗୁପ୍ତ ରେକର୍ଡିଂସନ ଟ୍ରେଣିଂ (ଜିଆରଟି) • ଲୋନ୍ କାର୍ଡ/ ଫାକ୍ସ ସିଟ୍ • ସେକ୍ସର ମିଟିଂରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ରିମାଇଣ୍ଡର
ସଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ	<ul style="list-style-type: none"> • ଏକ୍ସାଲେସନ ମାଟ୍ରିକ୍ସ • ଗୁରୁତରା ଓ ଜଟିଳତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ଅଭିଯୋଗକୁ ବର୍ଗୀକରଣ କରିବା ଓ ଟିଏଟି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା
ରିପୋର୍ଟିଂ ଓ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଣାଳୀ	<ul style="list-style-type: none"> • ତାଟା ଆନାଲିଟିକ୍ସ : (ଟେଣ୍ଡ, କମ୍ପାନିଜନ ଓ କି ମେଟ୍ରିକ୍ସ)
କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଭୂମିକା ଓ ତାଲିମ୍	<ul style="list-style-type: none"> • ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ଓ ଅନୁଧ୍ୟାନ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ତାଲିମ୍
ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ଅନୁଧ୍ୟାନ	<ul style="list-style-type: none"> • ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ରେକର୍ଡର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଓ ସିଏସଏସ ସହିତ ଏକ ମାସିକ ରିପୋର୍ଟର ପ୍ରଦାନ • ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଅଡିଟ୍ ଟେକ୍ : ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷତାକୁ ମାପ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଭେରିଫିକେସନ • ରେଗୁଲାଟୋରି ଅନୁପାଳନ

9.2 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ପ୍ରଣାଳୀ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରଣାଳୀ ରହିଛି ଯାହାକି କମ୍ପାନୀକୁ ଫଲୋଅପ୍ କରିବା ଓ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୃତ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାଏ ଯେଉଁଠାରେ ମଧ୍ୟ ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଉ ନା କାହିଁକି, ଏହାକୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଟିମ୍ ଦ୍ଵାରା ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହ୍ କରାଯିବ।

9.3 ଅଭିଯୋଗର ପଞ୍ଜୀକରଣ:

ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗ (ଗ୍ରିଭାନ୍ସ) ରେଜିଷ୍ଟର ରହିଛି । ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଶାଖା ଭିତରକୁ ମୁକ୍ତ ଭାବରେ ଯାଇପାରିବେ ଏବଂ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ / ଅନୁସନ୍ଧାନ / ମତାମତ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ । କୁଣ୍ଡର ମ୍ୟାନେଜର୍ / ଏରିଆ ବିଜନେସ୍ ହେଡ୍ ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଏବଂ ଏକ ତାରିଖ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଦସ୍ତଖତ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ, ଯାହା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି, ଏବଂ ଏହା ଶାଖା ପରିଚାଳକ, କୁଣ୍ଡର ମ୍ୟାନେଜର୍ (ସିଏମ୍) / ଏରିଆ ବିଜନେସ୍ ହେଡ୍ (ଏବିଏର୍) କୁ ଦ୍ଵାରା 5 ରୁ ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହାକୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସିଏସଏସ କୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ ।

ଯଦି ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା 5 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସିଏସଏସ ସମର୍ପିତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: '18001205519' କିମ୍ବା ସିଏସଏସ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି css@spandanaspooorty.com ମାଧ୍ୟମରେ ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାସର ଶେଷରେ 10 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ସିଏସଏସ କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁଣ୍ଡର ମ୍ୟାନେଜର୍ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଏକ ସମର୍ପିତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରକୁ ଟେଲିଫୋନ୍ କଲ କରି ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ । ଫୋନ୍ କଲଗୁଡ଼ିକ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ବିଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଥିବା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିଛି ଯେ କଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଦଳ ଏକାଧିକ ଭାଷାରେ କଲ୍ ପରିଚାଳନା କରିପାରିବ ।

ସିଏସଏସ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ କଲ୍ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହିଁ ପାଇଁ ଏକ ସଫ୍ଟୱେର୍ / ସ୍ଵେଡସିଟ୍ ରେ ରେକର୍ଡ୍ ହୋଇଛି । ସିଏସଏସ ରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଶ୍ରେଣୀଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଏହାକୁ ଗୋଟିଏରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ବର୍ଗୀକରଣ:

ସ୍ତର 1:

- ଲାଞ୍ଚ / ଏଜେଣ୍ଟ ସଂପୃକ୍ତି
- ବ୍ୟବହାର
- ସଂଗ୍ରହ ସମସ୍ୟା
- ଏନଇଏଫଟି ସମସ୍ୟା

ସ୍ତର 2:

- ରିହାତି ଅନୁରୋଧ
- କର୍ମଚାରୀତ୍ଵ ଅବହେଳା
- ଆଡଭାନ୍ସ କଲେକ୍ସନ୍
- କ୍ଲଏଣ୍ଟ ଡ୍ରପଆଉଟ୍

- ରଣ ଦାବି ଏବଂ ସମାଧାନ

ସ୍ତର 3

- ସାଧାରଣ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ
- କର୍ମଚାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ
- ନୂତନ / ପରବର୍ତ୍ତୀ ଚକ୍ର ଲୋନ୍
- ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା
- ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ

କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପଞ୍ଜୀକରଣକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ଯେ ରଣଦାତା କିଛି ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଦେବାକୁ ସକ୍ଷମ ନୁହଁନ୍ତି । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ / କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ନମ୍ବର ସୃଷ୍ଟି କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଉଚିତ୍ । ସେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଛି ।

ଯଦି ଏକ କଲ୍ ସାଧାରଣ ପ୍ରଶ୍ନର ପ୍ରକୃତିରେ ଥାଏ, କଲ୍ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ନିଜେ କଲ୍ ସମୟରେ ଏହାର ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି କଲ୍ରେ ଉପସ୍ଥିତ ଥିବା କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶ୍ନର ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ସକ୍ଷମ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଏପରି ପ୍ରଶ୍ନକୁ ବ୍ୟବସାୟ ଦଳରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବା ଉଚିତ୍ ।

9.4 ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବିଏଚ କୁ ପଠାଇବା ଉଚିତ୍ । ଏହା ପରେ ଏବିଏଚ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଫଲୋ ଅପ୍ କରି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହେବ । ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଏବିଏଚ ସିଏସଏସ କୁ ଏକ ଫଲୋ ଅପ୍ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଏବିଏଚ୍ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବ । ରିପୋର୍ଟ ଆଧାରରେ ସିଏସଏସ, ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆବଶ୍ୟକ କି ନାହିଁ ତାହା ସ୍ଥିର କରିବେ ।

ଏହାର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସିଏସଏସ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅପଡେଟ୍ କରିବ ।

9.5 ଅଭିଯୋଗର ସମାପ୍ତି:

ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଫଲୋ ଅପ୍ ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ସିଏସଏସ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

9.6 ଗୁରୁତର ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପର ସ୍ତରକୁ ପଠାଇବା

ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁଥିରେ ଆର୍ଥିକ ଅନିୟମିତତା (ଲାଞ୍ଜ, ଜାଲିଆତି ଇତ୍ୟାଦି) ରହିଛି ତେବେ ଏହାକୁ ସିଏସଏସଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରିସ୍କ ଟିମ୍ ଓ ଟିମ୍ ବିଜନେସ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ ପ୍ରେରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

9.7 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଯୋଗାଯୋଗ:

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଫଳପ୍ରସୂତା ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆବଶ୍ୟକ କରେ । ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍:

1. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ, ବିଶେଷକରି ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

2. ସିଜିଟି, ଜିଆରଟି ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହା ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝାଇବା ଉଚିତ୍ ।
3. ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକମାନେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଥର ମନିଟରିଂ ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଉଚିତ୍ ।
4. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ କାର୍ଡ / ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ ଉପରେ ମୁଦ୍ରିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
5. ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି ଏବଂ ଏହାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

9.8 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି:

କମ୍ପାନୀ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିଛି ଯିଏ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ସାମଗ୍ରିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ତଦାରଖ କରନ୍ତି। ସେ କମ୍ପାନୀରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ସର୍ବାଧିକ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ହେବେ। ବରିଷ୍ଠ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସଠିକ୍ ସମାଧାନ ହେବା ପାଇଁ ସେ ମଧ୍ୟ ଦାୟୀ ରହିବେ।

ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଅଭିଯୋଗକୁ ସହଜରେ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥାଏ।

9.9 ରଣ ନେଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଏସ୍ଟାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ:

<p>ସ୍ତର 1 : ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ</p>	<p>ରଣଗ୍ରହୀତା ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ଓ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରକୁ ପୂରଣ କରି ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ ସମସ୍ୟାକୁ ସୁଚୀତ କରିପାରିବେ।</p>
<p>ସ୍ତର 2 ସିଏସଏସ</p>	<p>ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ବା ଯଦି ସମସ୍ୟା ପାଞ୍ଚ (5) ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏହି ଅଭିଯୋଗ/ ସମସ୍ୟାକୁ ସିଏସଏସ କୁ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରିବେ :</p> <p>ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର. 1800-120-5519 <i>(ସକାଳ 9.30 ଘ. ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.30 ଘ. କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମାନଙ୍କରେ (ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର) (3ୟ ଓ 4ର୍ଥ ଶନିବାରକୁ ଛାଡ଼ି)</i></p>
<p>ସ୍ତର 3 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ (ଜିଆରଓ) / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ପିଏନଓ)</p>	<p>ଯଦି ସମସ୍ୟା ପନ୍ଦର (15) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏହି ଅଭିଯୋଗ/ ସମସ୍ୟାକୁ ଜିଆରଓ/ ପିଏନଓ କୁ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିପାରିବେ :</p> <p>ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ପି. ରାହୁଲ୍ ରେଡ୍ଡୀ ଯୋଗାଯୋଗ : 93929 14441 ଇମେଲ୍ : rahulreddy.p@spandanasphoorty.com <i>(ସକାଳ 9.30 ଘ. ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.30 ଘ. କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମାନଙ୍କରେ (ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର) (3ୟ ଓ 4ର୍ଥ ଶନିବାରକୁ ଛାଡ଼ି)</i></p>
	<p>ଯଦି ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ କଲ କରିବାର ସାତ (7) କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନହୁଏ ତେବେ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାକୁ ଏସଆରଓ କୁ ନିକଟକୁ ପ୍ରେରଣ କରନ୍ତୁ।</p>

<p>ଓର 4 :</p> <p>ସ୍ୱନିୟନ୍ତ୍ରିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ (ଏସଆରଓ)</p>	<table border="1"> <tr> <th data-bbox="496 248 1066 344"> <p>ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନ୍‌ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍)</p> </th> <th data-bbox="1066 248 1444 344"> <p>ସା-ଧାନ</p> </th> </tr> <tr> <td data-bbox="496 344 1066 719"> <p>ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ 403-404, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଏମାର ପାମ୍ପ ସ୍ଥିଳ ପ୍ଲଟ୍, ଗଲ୍ଫ କୋର୍ସ ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର - 54, ଗୁରଗାଓଁ -122003</p> <p>ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td data-bbox="1066 344 1444 719"> <p>ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ଏ-1 248, 3ୟ ମହଲା, ସଫଦାରଜଙ୍ଗ ଏନକ୍ଲେଭ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110029, ଦିଲ୍ଲୀ</p> <p>ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର 011-4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </table>	<p>ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନ୍‌ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍)</p>	<p>ସା-ଧାନ</p>	<p>ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ 403-404, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଏମାର ପାମ୍ପ ସ୍ଥିଳ ପ୍ଲଟ୍, ଗଲ୍ଫ କୋର୍ସ ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର - 54, ଗୁରଗାଓଁ -122003</p> <p>ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ଏ-1 248, 3ୟ ମହଲା, ସଫଦାରଜଙ୍ଗ ଏନକ୍ଲେଭ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110029, ଦିଲ୍ଲୀ</p> <p>ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର 011-4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>
<p>ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନ୍‌ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍)</p>	<p>ସା-ଧାନ</p>				
<p>ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ 403-404, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଏମାର ପାମ୍ପ ସ୍ଥିଳ ପ୍ଲଟ୍, ଗଲ୍ଫ କୋର୍ସ ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର - 54, ଗୁରଗାଓଁ -122003</p> <p>ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ଏ-1 248, 3ୟ ମହଲା, ସଫଦାରଜଙ୍ଗ ଏନକ୍ଲେଭ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110029, ଦିଲ୍ଲୀ</p> <p>ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର 011-4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>				
<p>ଓର 5</p> <p>ଆରବିଆଇ</p>	<p>ଯଦି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଆରବିଆଇ ନିକଟରେ ଅନଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ https://cms.rbi.org.in ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ</p> <p>କିମ୍ବା</p> <p>ଅଭିଯୋଗକୁ ସମର୍ପିତ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇପାରିବ : crpc@rbi.org.in</p> <p>ବା</p> <p>ଫିଜିକାଲ୍ ଅଭିଯୋଗକୁ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର', ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର -17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ -160017 ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇପାରିବ ଯାହାର ଫର୍ମାଟ୍ https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।</p> <p>ବା</p> <p>ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର. 14448 (ସକଳ 9.30 ଘ. ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.15 ଘ.)</p>				

9.10 ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା:

କମ୍ପାନୀର ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ପର୍ଯ୍ୟାୟକୁମ୍ଭେ ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ଏକ ତିନି ମାସରେ ଥରେ, କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ତିନି ମାସରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ବିଶ୍ଳେଷଣ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଆଲୋଚନା କରିବେ।

10. ହୁଇସିଲ ବ୍ଲୋୟର

- ସ୍ୱୟମ୍ଭାବି ସ୍ୱୀକାର କରିଛନ୍ତି ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ହୁଇସିଲବ୍ଲୋୟର ଏକ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉତ୍ପାଦନ କାରଣ ସେମାନେ ଏପିସି କିମ୍ବା ସଂଗଠନର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନୀତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ବିରୁଦ୍ଧ ଚିହ୍ନିତ କରିବାର ସ୍ଥିତିରେ ରହିଥାନ୍ତି। ଯେ କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ତାଙ୍କ ବରିଷ୍ଠ / ଅଧିକାରୀ / ସହକର୍ମୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ, ଯେଉଁମାନେ ନିଷିଦ୍ଧ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଜଡ଼ିତ ଅଛନ୍ତି ଏବଂ ଆଚରଣ ବିଧି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି, ଯେପରି ଠକେଇ, ଅର୍ଥର ଅପବ୍ୟବହାର, ଅନୈତିକ ଆଚରଣ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଅସଦାଚରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଅଭିଯୋଗକୁ complaints@spandanasphoorty.com କୁ ଏକ ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଇ ପାରିବେ। କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଏକ ସମର୍ପିତ ଅଭିଯୋଗ ଦଳ ରହିଛି ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବିଚାର ବିମର୍ଶ କରିବା ଏବଂ ଫ୍ରଡ୍ ଇନଭେଷ୍ଟିଗେସନ ଆଣ୍ଡ କ୍ରାଇସିସ୍ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ('ଏଫଆଇସିଏମ') ଟିମରୁ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ମତାମତ ଲୋଡ଼ିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ଗ୍ରାହକ ରଖିବା ପାଇଁ ରହିଛି। କମ୍ପାନୀର ଟିମ୍

ସେମାନଙ୍କର ଅନୁଧ୍ୟାନ / ମତାମତ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଅନୁଶାସନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏହାର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କମିଟି (ଡିସି) କୁ ରିପୋର୍ଟ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବେ ।

- ଏକ ହୁଇସିଲରୋୟର ମଧ୍ୟ ଜଣେ ରଣଗ୍ରହୀତା ହୋଇପାରିବେ ଯିଏ କୌଣସି ନିଷିଦ୍ଧ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଯେପରିକି ଠକେଇ, ଅର୍ଥର ଅପବ୍ୟବହାର, ଅନୈତିକ ବ୍ୟବହାର, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଅସଦାଚରଣ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରି ପାରିବେ, ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ମାନେ ସିଏସଏସ ର ସମର୍ପିତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ଏହି ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ ଏବଂ ଡିସି କ୍ଷମା ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । (ଅନୁରୋଧ କଲେ କଲରଙ୍କ ନାମ ଗୋପନୀୟ ରଖାଯିବ)
- ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଅଭିଯୋଗର ସଠିକତା ଉପରେ କଲ୍ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଖରେ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରମାଣ ରହିବା ଉଚିତ ଏବଂ ଭିତ୍ତିହୀନ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ଠାରୁ ଦୂରରେ ରହିବା ଉଚିତ । ଭିତ୍ତିହୀନ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ରିପୋର୍ଟ କରୁଥିବା ଏକ ହୁଇସିଲରୋୟର ଯଦି ଉତ୍ତମ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ ଯଦି ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ସମେହ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଥାଏ ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ । ଏକ ଖରାପ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ / ଇଚ୍ଛା ସହିତ ଭିତ୍ତିହୀନ ଅଭିଯୋଗ ରିପୋର୍ଟ କରୁଥିବା ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ଏକ ଶୁଦ୍ଧାଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବେ ଯଥା ପ୍ରଥମ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ମୌଖିକ ଚେତାବନୀ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ପୁନରାବୃତ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲିଖିତ ଚେତାବନୀ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୀତି ଅନୁସାରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରେ ।

11. ବାହ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ

ସାଧାରଣ ଜନତା (ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତରଫରୁ କିମ୍ବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ଆଧାରରେ) ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ହିତାଧିକାରୀ ଯେପରିକି ସରକାରୀ ଏଜେନ୍ସି, ଆରବିଆଇ, ପୋଲିସ୍, ଆଇନଜୀବୀ, ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରି ଲୋକପାଳ (ଏକେଏମଆଇ, ସା-ଧନ ଓ ଏମଏଫଆଇଏନ୍ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ସାମାଜିକ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ; ହେତୁ ଅଫିସରେ ମଧ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେବ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ତେଣୁ, ଯେ କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ଯେଉଁମାନେ ଏହିପରି ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସିଏସଏସ କୁ ପ୍ରେରଣ କରିବା ଉଚିତ ।

12. ଏଫପିସି ଏବଂ ଜିଆରଏମ ର ପ୍ରସାର

- କ. କମ୍ପାନୀ ଏତଥାର ନୀତିରେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ନିଯୁକ୍ତି, ସେମାନଙ୍କର ତାଲିମ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟ ଗଠନ ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନଦଣ୍ଡ ଅଛି । ଏହି ମାନଦଣ୍ଡ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା, ଦକ୍ଷତା ସେବ୍ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ସାମାଜିକ ଏବଂ ଆଚରଣଗତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ, ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି, ହୁସିଲ୍ ରୋଅର୍ ମେକାନିଜିମ୍ ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ କାରବାର ଉପରେ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି । ଏମଏଫଆଇଏମ୍ ଓ ସା-ଧନ ଦ୍ୱାରା ଉଦ୍ୟୋଗ ଆଚରଣ ବିଧିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିଲା, ତାହା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।
- ଖ. କର୍ମଚାରୀ ତାଲିମ : ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀ ଏଫପିସି ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ସେମାନେ ମଧ୍ୟ ସଫ୍ଟ ଟ୍ରେନିଂ ଉପରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ଯାହା ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ବଳପୂର୍ବକ ରଣ ସଂଗ୍ରହ / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ ନକରି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମ୍ମାନର ସହିତ ଆଚରଣ କରିବେ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏପରି ଭାବରେ ତାଲିମ ଦିଆଯାଏ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯାଏ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ । କର୍ମଚାରୀମାନେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଘରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।
- ଗ. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପଦୋନ୍ନତି ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବାବେଳେ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ, ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ହୁସିଲ୍ ରୋୟର ପ୍ରଣାଳୀର ପାଳନକୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯିବ ।

- ଘ. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉପରେ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଯେଉଁମାନେ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ୍, ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ହୁସିଲ୍ ବ୍ଲୋକ୍ସର ପ୍ରଣାଳୀର ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ।
- ଙ. ସ୍ୱୟନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ୍, ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ, ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ହୁସିଲ୍ ବ୍ଲୋକ୍ସର ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।
- ଚ. ଏହି ଏଫପିସି ଏବଂ ଜିଆରଏମ୍ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ଏକ କପି ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଖେବସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ ହେବ।
- ଛ. ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଶିକ୍ଷା: ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ବିକଳ, ପସନ୍ଦ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି, ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଏକ୍ସଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଉପରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହେବେ। ଶାଖା ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକରେ ପାରମ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଶିକ୍ଷା ଦ୍ୱାରା ଗୋଷ୍ଠୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ।
- ଞ. ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବାକୁ ନୂତନ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ମାନଙ୍କୁ ସଂଗଠନର ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
