

ସ୍ପନ୍ଦନା ସ୍ମୃତି ପାଇନାହିଁଆଲ୍ ଲିମିଟେଡ୍  
ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ("ଏଫପିସି") ଉପରେ ନୀତି  
ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ: ଏପ୍ରିଲ 29, 2024

ସୂଚୀପତ୍ର

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | ପରିଚୟ .....  | 3  |
| 2.   | ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:.....  | 3  |
| 3.   | ମୂଳ ମୂଲ୍ୟବୋଧ.....  | 3  |
| 4.   | ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ .....                               | 4  |
| 4.1. | ରଣ ଆବେଦନ .....   | 4  |
| 4.2  | ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ.....   | 4  |
| 4.3  | ରଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ.....  | 4  |
| 4.4  | ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଓ ବିତରଣ .....   | 5  |
| 4.5  | ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ରଣ ବିତରଣ:.....                     | 5  |
| 4.6. | ରଣ ବୁକ୍ତିନାମା / ଦସ୍ତାବିଜ / ରଣ କାର୍ଡ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ର ପ୍ରକାଶ ..... | 5  |
| 5.   | ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ନୈତିକ ଆଚରଣ.....                                    | 6  |
| 6.   | ଅତ୍ୟଧିକ ରଣବୋଝରୁ ଦୂରେଇ ରୁହନ୍ତୁ .....                                    | 7  |
| 7.   | ରିକଭରି / ସଂଗ୍ରହ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ ନୀତି .....                                 | 7  |
| 8.   | ରଣନେତୃତ୍ୱା ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା .....                                       | 8  |
| 9.   | ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (ଜିଆରଏମ) ଉପରେ ନୀତି.....                  | 8  |
| 9.1  | ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ .....   | 9  |
| 9.2  | ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ବ୍ୟବସ୍ଥା .....                          | 9  |
| 9.3  | ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ: .....   | 9  |
| 9.4  | ଅଭିଯୋଗ ର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ.....   | 11 |
| 9.5  | ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ:.....  | 11 |
| 9.6  | ଗମ୍ଭୀର ଅଭିଯୋଗ ଏସ୍କାଲେସନ: .....   | 11 |
| 9.7  | ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଯୋଗାଯୋଗ.....                                   | 11 |
| 9.8  | ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ନିଯୁକ୍ତି.....                 | 11 |
| 9.9  | ରଣଧାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ବୃଦ୍ଧି ମାଟ୍ରିକ୍ସ .....                           | 12 |
| 9.10 | ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା: .....   | 13 |
| 10.  | ହିସାବ କୋଉର .....   | 13 |
| 11.  | ବାହ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ .....   | 13 |
| 12.  | ଏଫପିସି ଏବଂ ଜିଆରଏମର ପ୍ରସାର .....  | 14 |

## 1. ପରିଚୟ

ସ୍ଵୟମ୍ ସ୍ଫୁର୍ତ୍ତି ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("ସ୍ଵୟମ୍" ବା "କମ୍ପାନୀ") ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)ରେ ଏନବିଏଫସି ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ ପବ୍ଲିକ୍ ଲିମିଟେଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ 13 ଏପ୍ରିଲ, 2015 ସୁଦ୍ଧା ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ ଭାବରେ ପୁନଃବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି । ଆରବିଆଇର ସ୍କେଲ ଭିତ୍ତିକ ରେଗୁଲେସନ ଅଧୀନରେ ଏହାକୁ ମିଡଲ ଲେୟର ଏନବିଏଫସି ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।

ସ୍ଵୟମ୍ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାର ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କ ଜୀବନଶୈଳୀରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରର ସ୍ଵଚ୍ଛତା ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟତା ବଜାୟ ରଖି ଏହାର ରଣଧାରୀକୁ ଗୁଣାତ୍ମକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସ୍ଵୟମ୍ ନିରନ୍ତର ପ୍ରୟାସ କରୁଛି ।

ସ୍ଵୟମ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ, ସ୍ଵଚ୍ଛତା ଏବଂ ମୂଳ ମୂଲ୍ୟବୋଧର ନୀତିକୁ ଅକ୍ଷରରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ଦ୍ଵାରା ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2022, ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ କମ୍ପାନୀ -ସ୍କେଲ ବେସ୍ଟ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ଅଧୀନରେ ଏନବିଏଫସି ଏବଂ ଏମଏଫଆଇ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଉପରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ ସ୍ଵୟଂ ନିୟାମକ ସଂଗଠନ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଅନୁଷ୍ଠାନ ନେଟୱର୍କ (ଏମଏଫଆଇଏନ୍) ଏବଂ ସା-ଧନ (ଆସୋସିଏସନ୍ ଅଫ୍ କମ୍ୟୁନିଟି ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଫାଉଣ୍ଡେସନ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍) ଦ୍ଵାରା ବିକଶିତ ସମନ୍ୱିତ ଶିଳ୍ପ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।

ସ୍ଵୟମ୍ ଭାରତର କେନ୍ଦ୍ର ଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ସମେତ 21 ଟି ରାଜ୍ୟରେ ଉପସ୍ଥିତ ଅଛି ଏବଂ ସମଗ୍ର ଭାରତରେ ଅଧିକ ରାଜ୍ୟ ଏବଂ ଅଞ୍ଚଳରେ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବିସ୍ତାର କରିବାକୁ ଯୋଜନା ରଖିଛି । ଡିପ୍ୟୁୟାୟ, ଉତ୍ପାଦ, ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀ କ୍ଷେତ୍ର ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ, ଆନୁପାତିକ ଭାବରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ବର୍ତ୍ତମାନର ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିର ପରିସରରେ ଉପଯୁକ୍ତ ବୃଦ୍ଧି ସମୟ ସମୟରେ କରାଯାଇଥାଏ ।

## 2. ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି (ଏଫପିସି) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ସ୍ଵୟଂ ନିୟାମକ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ) ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାକୁ ପାଳନ କରୁଥିବା ଏଫପିସିର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ରୂପାୟନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଏବଂ ସ୍ଵୟମ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଜ୍ଞତାକୁ ଆକଳନ କରି ଏଫପିସିର ପରିସର ବୃଦ୍ଧି କରିବା ।
- ଠକେଇ, ଭୁଲ ତଥ୍ୟ, ପ୍ରଚାରଣ ଏବଂ ଅନୈତିକ ଅଭ୍ୟାସରୁ ରଣଧାରୀକୁ ରକ୍ଷା କରିବା ।
- ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସମସ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ ଯେପରି ନିରପେକ୍ଷ ରହିବ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସମ୍ମାନ ପ୍ରତି ସମ୍ମାନ ବଜାୟ ରଖିବା ।
- ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଢଙ୍ଗରେ ଏଫପିସି ଉପରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବା ଏବଂ ସେମାନେ ଯେପରି ସର୍ବଦା ଏଫପିସି ଅନୁସରଣ କରିବେ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଯୌନ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପ୍ରତି ଯେପରି ଭେଦଭାବ ନ ହୁଏ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଏଫପିସିର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ଏବଂ ବିଭ୍ରାତ ପ୍ରତି ଶୂନ୍ୟ ସହନଶୀଳତା ବଜାୟ ରଖିବା ।
- ସ୍ଵୟମ୍ ହାସଲ କରିଥିବା ଅଭିଜ୍ଞତା ବ୍ୟତୀତ ଆରବିଆଇ ଏବଂ ଏସଆରଓ ଗାଇଡଲାଇନ ଆଧାରରେ ଏଫପିସିର ନିରନ୍ତର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରିବା ।

### 3. ମୂଳ ମୂଲ୍ୟବୋଧ – ଆଇକେୟାର

- ସଚ୍ଚୋଟତା ଆମେ ନିରପେକ୍ଷତାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଏବଂ ସଠିକ୍ କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଉ
- ସହଯୋଗ ଆମେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସଫଳତା ପୂର୍ବରୁ ସାମୂହିକ ସଫଳତାକୁ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ଦେଇଥାଉ
- ସ୍ପୁର୍ତ୍ତି ଆମେ ଦୁର୍ଭୀକ୍ଷ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରୁ
- ଗୃହଣୀୟତା ଆମେ ଖୋଲା ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ ଯୋଗାଯୋଗରେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ
- ସହାନୁଭୂତି ଆମେ ଆମର ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ଯତ୍ନ କରୁ

### 4. ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

#### 4.1. ଲୋକ୍ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍

- a. ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ 2 ଦିନ ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବେ ଏବଂ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗୁପ୍ତ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମନ୍ୱୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ।
- b. ଏହି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ରଣ ରାଶିର ସଠିକ୍ ଉପଯୋଗ, ଅତ୍ୟଧିକ ରଣ ନେବାର ବିପଦ, ରଣ ରାଶିର ଅପବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯିବ ।
- c. ଏହି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ, ବ୍ରୋକର୍ ଅବଧି/ ମୋରାଟୋରିୟମ୍ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ ଜରିମାନା/ ଚାର୍ଜ, ରଣ ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧ ପ୍ରିକ୍ୱେନ୍ଟି ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଯେ ସହନ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରନ୍ତି ନାହିଁ।
- d. ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବୀମା ପଲିସିର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ଏହାର ଦାବି ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଆମ୍ବସମର୍ପଣ ଏବଂ ରଣ ପୂର୍ବରୁ ଥିବା ପରିସ୍ଥିତିରେ ପଲିସିଜାରି ରଖିବା ବିଷୟରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ।
- e. ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଏହା ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଇଛି ଯେ ସେମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ଅର୍ଥ, ସୁଧ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କିଛି ଦେବାକୁ ପଡିବ ନାହିଁ ।
- f. ରଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣ ନେଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- g. ରଣ ଆବେଦନ/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ, କିମ୍ବା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
- h. ରଣ ଆବେଦନର ସମାଧାନ ସମୟ ସୀମା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେଇ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- i. ରଣ ଆବେଦନରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅଂଶ ବିଶେଷ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ସାମଗ୍ରୀଗତ ସୂଚନା ରହିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ରଣଦାତାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ ।
- j. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ଦର୍ଶାଇବ ।

#### 4.2 ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ

- a. ରଣଧାରୀଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ, ପାରିବାରିକ ଆୟ, ତାଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣଭାରକୁ ବୁଝିବା ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କ ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାର ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବାକୁ ପଡିବ।
- b. ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ କରିବାକୁ ପଡିବ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପୂରଣ କରିବାକୁ ପଡିବ।

### 4.3 ରଣ ର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ରଣ ମଞ୍ଚୁରୀ ଏବଂ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- a. ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ମାନକ ରୂପ ଅଛି ଏବଂ ଏହା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଦିଆଯାଏ ।
- b. ମୂଲ୍ୟାୟନ ପରେ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ମଞ୍ଚୁର ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଚୁରୀ ପତ୍ର ଜାରି କରିବେ ।
- c. ମଞ୍ଚୁରୀ ପତ୍ରରେ ମଞ୍ଚୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ, ସୁଧ ହାର, ବିପଦର ଗ୍ରେଡିଂ ଏବଂ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ, ରଣ ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧ ଫ୍ରିକ୍ୱେନ୍ସି ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାରଗଢପତ୍ର ରହିଛି ।
- d. ଏହାବ୍ୟତୀତ ମଞ୍ଚୁରୀ ପତ୍ର ସହିତ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଦସ୍ତାବିଜ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସଚେତନ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ (କେଏଫଏସ) ଜାରି କରିବେ । (କେଏଫଏସ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, କମ୍ପାନୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ସିଟ୍ କମ୍ ରଣ କାର୍ଡ ଜାରି/ଜାରି ରଖିବ) ।
- e. କେଏଫଏସକୁ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ବୈଧତା ତିନୋଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ରହିବ, କେଏଫଏସର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ଦସ୍ତାବିଜ ପାଇଁ କେଏଫଏସ ଏବଂ ମଞ୍ଚୁରୀ ପତ୍ରର ବୁଝାମଣା ଉପରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ନିଆଯିବ ।
- f. ଯଦି ବୈଧତା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣଦାତା ରାଜି ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ କେଏଫଏସରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ବାଧ୍ୟ ହେବେ । ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକ ବୈଧତା ତାରିଖ ପରେ କେଏଫଏସ ଉପରେ ସହମତି ଦିଅନ୍ତି, ସେହି ପରିସ୍ଥିତିରେ କେଏଫଏସରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ରଣର ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର କିମ୍ବା ଏକ ନୂତନ କେଏଫଏସ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରି ସର୍ତ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଏକମାତ୍ର ଅଧିକାର ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ଅଛି ।
- g. କେଏଫଏସର ଅଂଶ 1 ରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ / ଚାର୍ଜ (ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର), ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ, ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅଂଶ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ପରିଅଡିକ୍ କିଛି ଇତ୍ୟାଦିର ବିବରଣୀ ରହିବ । କେଏଫଏସର ଭାଗ 2 ରେ ଅନ୍ୟ ଗୁଣାତ୍ମକ ସୂଚନା (ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଧାରା, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଧାରା ଏବଂ ବିବରଣୀ, ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ ଉପରେ ଉପଯୋଗୀତା, ଶୀତଳ ଅବଧି ଏବଂ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀର ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି) ରହିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ କେଏଫଏସରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର) ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ଉପରେ ରଣର ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ (ରଣ କାର୍ଡ)ର ଏକ ଗଣନା ସିଟ୍ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- h. ରଣ ଅନୁମୋଦନ ସୂଚୀରେ ମୁଖ୍ୟ ରଣ କାର୍ଡ (ପଏଏସ ନମ୍ବର 4.5) ଅଧୀନରେ ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ରହିବ ।
- i. କେବଳ ଶାଖାରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକ କିମ୍ବା ରଣଧାରୀ ଏବଂ ତାଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଜୀବନସାଥୀ ମଧ୍ୟ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବା ଉଚିତ । ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟର ତୀକ୍ଷ୍ଣ ତଦାରଖ କରାଯିବ ।
- j. ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- k. ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବେ ।
- l. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହୋଇଥାଏ । ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଏହା ଉପରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରହିବ ।
- m. ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଭରାଦ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
- n. କ୍ଷୁଦ୍ର ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବେ ନାହିଁ । ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଯଦି ଅଛି, ତେବେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ ବରଂ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

- o. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ବିବରଣୀ ବୋଲୁରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ, ଯେତେବେଳେ ବି ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ରିମାଇଣ୍ଡର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଠାଯାଏ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- p. ସ୍ୱୟମ୍ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ଅଧୀନରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରିବେ । ଯଦି ସେଠି ଅର୍ଥ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ୱୟମ୍ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରଖିଛନ୍ତି ।

**4.4 ନିୟମାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ରଣ ବିତରଣ**

- a. ରଣ ଆବେଦନ ର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସରଳ ହେବ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- b. ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଉତ୍ପାଦ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍ ଉପରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର (ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର, ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୁଏ) ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଜାରି ହୋଇଥିବା ପୁସ୍ତକରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

**4.5 ରଣ କାର୍ତ୍ତ**

ରଣ କାର୍ତ୍ତର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

- a. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ରଣର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ,
- b. ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ବାର୍ଷିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର,
- c. ସୂଚନା ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ,
- d. ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ତିସରାକ୍ ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି,
- e. କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ।

ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଡକ୍ଟ, ଯଦି କୌଣସି ଥିବ, ତେବେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତିରେ ହେବ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଢାଞ୍ଚା ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ହିଁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

**5. ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ନୈତିକ ଆଚରଣ**

- a. ରଣନେଇଥିବା କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାରବାର ଖୋଲା, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନୈତିକ ହେବ ।
- b. କଂପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ।
- c. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଏବଂ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
- d. ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଯୌନ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ପ୍ରୟାସ କରୁଛି ।
- e. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।
- f. କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ଆରବିଆଇ ଗାଇଡଲାଇନ ଏବଂ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ ।



- g. ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- h. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତିକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଧକରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଖେତ୍ରସାଧକରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।
- i. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା/ଦସ୍ତାବିଜର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ) ।
- j. ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ କେଞ୍ଜାଇସି ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ରଣଧାରୀଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲ ହାସଲ କରିବ । ନେଶଦେଶ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ମାଗିଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ।
- k. ରଣ ନେଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ମିଳିଲେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଅଛି, ତେବେ ସେହି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ବଦଳି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- l. କଂପାନି ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକୁ ବଣ୍ଟନ କରିବ ନାହିଁ । ବଣ୍ଟନର ଏକମାତ୍ର ବ୍ୟତିକ୍ରମ କ୍ରେଡିଟ୍ ଜୀବନ ବୀମା ଉପାଦ (ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୁଏ) ସମ୍ବନ୍ଧରେ କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ସାଧାରଣତଃ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅସୁରକ୍ଷିତ ରଣ ଉପରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ବିପଦକୁ ଭରଣା କରିବା ପାଇଁ ରଣ ସହିତ ବଣ୍ଟନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ବୀମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଆରବିଆଇ ଏବଂ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଆଇଆରଡିଏ) ନିୟମପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହମତି ନିଆଯିବା ଉଚିତ, ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣଧାରୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରସ୍ତାବିତ ବୀମା ବାଛିବାକୁ ରାଜି ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷମତା ଅନୁଯାୟୀ ବୀମା ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାକୁ ପଡିବ ।
- m. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ମାଗଣାରେ ଦିଆଯିବ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଏଭଳି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ରଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ରଣ / ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଇବେ ।
- n. କ୍ରେଡିଟ୍ ଶୁଖିଲା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ ଏବଂ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ କଂପାନି ଏସଏମଏସ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁବିଧାଜନକ ଉପାୟ ମାଧ୍ୟମରେ (ଡିପିଡି /ଏନପିଏ) ଡିପଲୁ ସିଡି ସିଆଇସିକୁ ଅପଲୋଡ୍ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦେବ ।

**6. ଅତ୍ୟଧିକ ରଣବୋଝରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା**

- a. ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣ ଆଦାୟ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକମାନେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସାମ୍ପ୍ରତିକ ରଣ ବୋଝ ବିଷୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପଚରାଉଚରା କରିବେ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ କୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଟ୍ରାକ୍ / ଇତିହାସ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ।
- b. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଦାତାଙ୍କ ବାର୍ଷିକ ପରିବାର ଆୟର ଆକଳନ ଆଧାରରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେପରିକି, ଘରୋଇ ପ୍ରୋଫାଇଲ, ପାରିବାରିକ ଆୟ ଏବଂ ଘରୋଇ ଖର୍ଚ୍ଚ ପରି ବ୍ୟାପକ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ।
- c. କମ୍ପାନୀ ରଣବୋଝ ସ୍ତର ଉପରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି)କୁ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣଧାରୀଙ୍କଠାରୁ ଘୋଷଣାପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା, ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ ।
- d. ଖର୍ଚ୍ଚ ବା ଆଉଟପ୍ଲୋ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ମାସିକ ପରିବାର ଆୟ ଥିବା ପରିବାରଗୁଡ଼ିକର ମାସିକ ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଶୋଧ ଆକଳନ କରେ ।
- e. କଂପାନି/ ଶିଳ୍ପ ସଂଘର ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ରଣ ସୀମା ଏବଂ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସାମଗ୍ରିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମାକୁ କମ୍ପାନୀ ଅତିକ୍ରମ କରିବ ନାହିଁ ।
- f. କମ୍ପାନି ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଅଧିକ ରଣ ନେବାର ଖରାପ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରିବ ।

**7. ରିକଭରି ନୀତି / ସଂଗ୍ରହ ଅଭ୍ୟାସ**

- a. କଂପାନି ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ (କ୍ଷେତ୍ର ସ୍ତରରେ) ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ଉପରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ମୁକାବିଲା କରିବ ।
- b. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ବିନମ୍ର ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି, ଶୃଙ୍ଖଳା ବଜାୟ ରଖନ୍ତି ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ସମୟରେ ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଅନ୍ତି ।
- c. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଜବରଦସ୍ତ ଆଦାୟ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ ନକରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବ ଯେପରିକି ଅସମୟ/ବିଳମ୍ବ ସମୟରେ କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦୁଃଖ/ଅସୁସ୍ଥତା ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ କରିବା, ଅଶାଳୀନ/ ଆକ୍ରମଣାତ୍ମକ ଆଚରଣ କରିବା କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହ ସମୟରେ ବଳ ପ୍ରୟୋଗର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ।
- d. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ କୌଣସି କଠୋର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବା, ରଣଦାତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ଫୋନ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପରେ କଲ୍ କରିବା, ରଣଦାତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇଜା କରିବା, ରଣଦାତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା, ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କୀୟ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କରିବା, ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା। ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଣାମ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା ।
- e. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଦାତା ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନ (କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକ) ରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯିବ । ଅବଶ୍ୟ, ଯଦି ରଣଦାତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନ (କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକ)ରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ।
- f. ରଣଧାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦାୟୀ / ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଅଟେ ।
- g. କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେପରି ଦୁର୍ବ୍ୟବହାର ନ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଅସମ୍ମାନ ନ କରନ୍ତି ସେଥିପାଇଁ କଂପାନି ପାଖରେ ତୀକ୍ଷ୍ଣ ନଜର ରହିବ ।
- h. ଏଫପିସି ବିରୋଧରେ କୌଣସି ଦୁର୍ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ବିଭ୍ରାନ୍ତ ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- i. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଶାଖା ପରିସର, ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବୁଝାମଣା ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ଏଫପିସି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଖେବସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ କରିବ ।
- j. ରିକଭରି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ କଂପାନି ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିଛି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ କେଏଫ୍ଏସ୍ କମ୍ ରଣ କାର୍ଡରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- k. କମ୍ପାନୀ ରଣ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏକ୍ସ୍ପେମାନଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରେ ନାହିଁ, ଯଦି ଏହା କରାଯାଏ, ତେବେ ଏହାର ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଠିକ୍ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଖେବସାଇଟରେ ହୋଷ୍ଟ କରାଯିବ ।

**8. ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା**

- a. କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ।
- b. କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟବହାର, ବୈଧାନିକ ସଂଗଠନ, ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପାଇଁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା / ଦସ୍ତାବିଜରେ ଏକ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେକର୍ଡ୍ ପାଇଁ ରଣଦାତାଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ ।
- c. କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ରଣଦାତାଙ୍କ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ବିଶ୍ୱସନୀୟତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ଉପରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବ ।



## 9. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (କ୍ରିଆରଏମ) ଉପରେ ନୀତି

ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ଉପାଦାନ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସଂଗଠନ ହେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଏହାର ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କେନ୍ଦ୍ରରେ ରଖିଥାଏ ଏବଂ ସମସ୍ତ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଦକ୍ଷ ଏବଂ ଦ୍ରୁତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି । ଯଦିଓ ସ୍ୱୟମ୍ଭାବେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସେବାକୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯଦି କୌଣସି 'ଅଭିଯୋଗ' ଅଛି ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ମତାମତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଅଭିଯୋଗର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ/ମତାମତ ଶୁଣାଣି ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ଏହାବ୍ୟତୀତ ପ୍ରାୟ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଓ ମତାମତକୁ ସଂଗଠନର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ବିତରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ଏବଂ ଉନ୍ନତ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ନୀତିଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥାଏ ।

କଂପାନି ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଣୟନ କରିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ରଣନେତୃତ୍ୱ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପରିଚାଳନା ଏବଂ ସମାଧାନ, ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍, ଟର୍ଣ୍ଣ-ଅଫ୍ ଟାଇମ୍ ଏବଂ ଅସମାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସମୟକାଳୀନ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ଏହି ପଲିସି ଅଧୀନରେ ରଣଗ୍ରହଣ, ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ସେବା ବିଭାଗ (ସିଏସଏସ) ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଭାବରେ କରାଯାଇଛି ।

### 9.1 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ରଣଧାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରି ରଣଧାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା ।

- ମତାମତ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ପାଇଁ ରଣଧାରୀମାନଙ୍କୁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଏବଂ ଅନୌପଚାରିକ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା
- ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ କରିବା
- ରଣଧାରୀମାନେ ଯେପରି ଠକେଇ, ପ୍ରତାରଣା କିମ୍ବା ଅନୈତିକ ଅଭ୍ୟାସରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବେ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଦ୍ରୁତ ଓ ଦକ୍ଷତାର ସହ ପରିଚାଳନା/ସମାଧାନ କରିବା
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ଢଙ୍ଗରେ ଉନ୍ନତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବକୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଆକଳନ କରିବା ।

ସ୍ପନ୍ଦନା ଏକ ବହୁସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ମୁଖ୍ୟ ଉପାଦାନ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି :

| ପରିସର   | ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ  |
|---|---|
| ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ଚ୍ୟାନେଲ               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଖାଲି-ଇନ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ/ମତାମତ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇଛି</li> <li>• ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରି ପଞ୍ଜୀକରଣ କରନ୍ତୁ: <b>18001205519</b></li> <li>• କର୍ପୋରେଟ୍ / ପଞ୍ଜୀକୃତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ଚିଠି ଲେଖନ୍ତୁ</li> <li>• ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ। ଇମେଲ୍ ହେଉଛି <b>css@spandanasphoorty.com</b> କିମ୍ବା <b>bipin.puthran@spandanasphoorty.com</b></li> <li>• ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର</li> <li>• ଏମ୍ପ୍ଲଏଆଇଏନ୍/ସ-ଧନ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ</li> <li>• ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇଛି</li> </ul> |
| ପ୍ରଦର୍ଶନ                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିସର</li> <li>• ଖେବସାଇଟ୍</li> <li>• କେଏଫଏସ୍ ତଥା ରଣ କାର୍ଡ ସମେତ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ</li> </ul>   |
| ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଗୋଷ୍ଠୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ (ସିଜିଟି) ଏବଂ ଗୋଷ୍ଠୀ ସ୍ମାରକ ପରୀକ୍ଷା (ଜିଆରଟି)</li> <li>• କେଏଫଏସ୍ ତଥା ରଣ କାର୍ଡ</li> <li>• କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟମିତ ରିମାଇଣ୍ଡର</li> </ul>  |
| ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରିବା                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ଏକ୍ସାଲେସନ ମେଟ୍ରିକ୍ସ</li> </ul>   |
| ରିପୋର୍ଟ୍ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ତାତା ବିଶ୍ଳେଷଣ: (ଗ୍ରେଣ୍ଡ, ତୁଳନା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ମେଟ୍ରିକ୍ସ)</li> </ul>   |
| କର୍ମଚାରୀ ଭୂମିକା ଏବଂ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ତଦାରଖ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ</li> </ul>  |
| ରଣଧାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଉପରେ ନଜର ରଖନ୍ତୁ       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ଉପଯୁକ୍ତ ରେକର୍ଡ୍ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ସିଏସଏସ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରାଯାଇଥିବା ଏକ ମାସିକ ରିପୋର୍ଟ୍</li> <li>• ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଭିନ୍ନ ଯାଞ୍ଚ: କ୍ଲିଏଣ୍ଟ ସନ୍ତୋଷତା ମାପିବା ପାଇଁ କ୍ଲିଏଣ୍ଟ ଯାଞ୍ଚ।</li> <li>• ନିୟାମକ ଅନୁପାଳନ</li> </ul>   |

### 9.2 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା

କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି ଯାହା କମ୍ପାନୀକୁ ରଣଦାତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଏ। ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଆସିଲେ ମଧ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଟିମ୍ ଏହାକୁ ଗ୍ରାହ୍ୟ କରିବ।

### 9.3 ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ:

ପ୍ରତି ଶାଖାରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ (ଅଭିଯୋଗ) ରେଜିଷ୍ଟର ରହିଛି। ରଣଧାରୀମାନେ ଶାଖା ଭିତରକୁ ଯାଇ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଅଭିଯୋଗ/ପ୍ରଶ୍ନ/ମତାମତ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ରେକର୍ଡ/ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ରଣଧାରୀଙ୍କ କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସିଏସ୍‌ଏସ୍‌ସ୍ପୁ ଜଣାଇବା/ବଢ଼ାଇବା ଉଚିତ।

ଯଦି ରଣଦାତା ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଯଦି 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ସିଏସ୍‌ଏସ୍‌ସ୍ପୁ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: '18001205519' କିମ୍ବା ସିଏସ୍‌ଏସ୍‌ସ୍ପୁ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: 'css@spandanaspohorty.com' ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣକୁ ମନା କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ କାରଣ ରଣଦାତା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ନୁହେଁ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ସୃଷ୍ଟି କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଉଚିତ୍ । ସେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ଅସ୍ଥାୟୀ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ଅଛି ।

ଯଦି କୌଣସି କଲ୍ ସାଧାରଣ ପ୍ରଶ୍ନର ପ୍ରକୃତିରେ ଥାଏ, ତେବେ କଲ୍ ରେ ଯୋଗ ଦେଉଥିବା କର୍ମଚାରୀ କଲ୍ ସମୟରେ ହିଁ ଏହାର ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି କଲ୍ ରେ ଯୋଗ ଦେଉଥିବା କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶ୍ନର ଉତ୍ତର ଦେବାରେ ସକ୍ଷମ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅପରେସନ୍ ଟିମର ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏଭଳି ପ୍ରଶ୍ନ ପଠାନ୍ତୁ।

### 9.4 ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ସେହି ସମୟ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ଶୁଣାଣି କରାଯିବ।

### 9.5 ଅଭିଯୋଗ ରଦ୍ଦ

ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହ ଫଲୋଅପ୍ ଆଲୋଚନା ଆଧାରରେ ସିଏସ୍‌ଏସ୍‌ସ୍ପୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ବନ୍ଦ କରିବ।

### 9.6 ଗମ୍ଭୀର ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନେବା

ଆର୍ଥିକ ଅନିୟମିତତା (ଲାଞ୍ଚ, ଠକେଇ ଇତ୍ୟାଦି)/ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଅଧିକ ଅନୁସନ୍ଧାନ / ସୂଚନା ଏବଂ ବନ୍ଦ ପାଇଁ ସିଏସ୍‌ଏସ୍‌ସ୍ପୁ ଦ୍ଵାରା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ଟିମ୍ କୁ ପଠାଯିବ ।

### 9.7 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସୂଚନା/ଯୋଗାଯୋଗ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଫଳପ୍ରଦତା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହିତ ଏହାର ଯୋଗାଯୋଗ ଆବଶ୍ୟକ କରେ । ଫଳପ୍ରଦ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବା ଉଚିତ୍:

1. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ଏବଂ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ସମେତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
2. ସିଜିଟି, ଜିଆରଟି ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଏହା ବୁଝାଇବା ଉଚିତ୍ ।

3. ସୁପରଭାଇଜରମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ନିରୀକ୍ଷଣ ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ ପ୍ରତିଥର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଉଚିତ୍ ।
4. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କେଏସ୍ଏସ୍ ତଥା ରଣ କାର୍ଡରେ ମଧ୍ୟ ମୁଦ୍ରିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
5. ସମସ୍ତ ରଣଧାରୀ ମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।

**9.8 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଓ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ନିୟୁକ୍ତି**

କମ୍ପାନୀ ଜଣେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ନିୟୁକ୍ତ କରିଛି, ଯିଏ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ସାମଗ୍ରିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ତଦାରଖ କରନ୍ତି । ସେ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରାୟ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ଉପଯୁକ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସହଜରେ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥାଏ ।

**9.9 ରଣଧାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଏକ୍ସାଲେସନ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>ଲେଉଲ 1:</b><br/>ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ</p>   | <p>ରଣଧାରୀମାନେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର ପୂରଣ କରି ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ରିପୋର୍ଟ କରିପାରିବେ ।</p>   |
| <p><b>ଲେଉଲ 2:</b><br/>ସିଏସଏସ</p>  | <p>ଯଦି ରଣଦାତା ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାୟ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଯଦି ପାଞ୍ଚ (5) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଧାରୀମାନେ ସିଏସଏସକୁ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି କରିପାରିବେ</p> <p><b>ଟୋଲ ଫ୍ରି ନଂ 1800-120-5519</b></p> <p><i>(କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ସକାଳ 9.30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.30 ଘ. (ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର, ଚୂଡ଼ାଘ ଓ ଚତୁର୍ଥ ଶନିବାର ବ୍ୟତୀତ)</i></p> <p>ଇ-ମେଲ୍: <a href="mailto:css@spandanasphoorty.com">css@spandanasphoorty.com</a></p> |
| <p><b>ଲେଉଲ 3 : ଅଭିଯୋଗ</b><br/>ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ<br/>(ଜିଆରଓ) / ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର<br/>(ପିଏନ୍ଓ)</p> | <p>ଯଦି ଏବଂ କୁ ପ୍ରେରଣ ତାରିଖ ଠାରୁ ପନ୍ଦର (15) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ରଣଧାରୀମାନେ ପିଏନ୍ଓକୁ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟା ପଠାଇ ପାରିବେ:</p> <p><b>ଶ୍ରୀ ପି ରାହୁଲ ରେଡ୍ଡୀ</b></p> <p>ଯୋଗାଯୋଗ: 93929 14441</p> <p>ଇ-ମେଲ୍: <a href="mailto:rahulreddy.p@spandanasphoorty.com">rahulreddy.p@spandanasphoorty.com</a></p>   |

| <p>ଲେଉଟଳ 4 : ଆରବିଆଇ</p>   | <p>ଯଦି ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରେରଣ ହେବାର ଦଶ (10) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ (ଅଣଦେଖା/ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ) ନ ହୁଏ, କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପରିବର୍ତ୍ତେ ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ମାଧ୍ୟମରେ ସିଧାସଳଖ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ତିରିଶ (30) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା ଏସଆରଓଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗକୁ ନେଇ ପାରିବେ ।</p> <p><b>ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳ</b></p> <p>ଯଦି ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> ଅନଲାଇନରେ ଆରବିଆଇ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।</p> <p>କିମ୍ବା</p> <p>ସମର୍ପିତ ଇ-ମେଲ୍ ଜରିଆରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ : <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></p> <p>କିମ୍ବା</p> <p>ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017 ରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର'କୁ ଫିଜିକାଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଯାଇଛି <a href="https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf">https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf</a></p> <p>କିମ୍ବା</p> <p>ଟୋଲ ଫ୍ରି ନଂ 14448 (ସକାଳ 9.30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15)</p>  |  |      |   |   |  |  |
|---|--|--|------|---|---|--|--|
| <p>କିମ୍ବା</p> <p>ସ୍ୱୟଂ ନିୟାମକ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ)</p>   | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="590 1164 1085 1288">ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମ୍ଏଫ୍ଆଇଏନ୍)</th> <th data-bbox="1085 1164 1461 1288">ସ-ଧନ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="590 1288 1085 1556">ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ<br/>ପିଏସପି 4-003, 4-004, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଏମାର ପାମ ସ୍ତ୍ରୀ ପ୍ଲାଜା, ଗଲ୍ଫ କୋର୍ସ ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର-54, ଗୁରଗାଓ-122003, ହରିୟାଣା ।</td> <td data-bbox="1085 1288 1461 1556">ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ<br/>ଏ-1 226, 1ମ ମହଲା , ସଫରଜଙ୍ଗ<br/>ଏନକ୍ଲେଭ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ-110029, ଦିଲ୍ଲୀ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="590 1556 1085 1792">ଟୋଲ ଫ୍ରି ନଂ. 1800-102-1080<br/><a href="mailto:customercomplaint@mfinindia.org">customercomplaint@mfinindia.org</a></td> <td data-bbox="1085 1556 1461 1792">ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ 011 4717 4418<br/><a href="mailto:nandi@sa-dhan.org">nandi@sa-dhan.org</a></td> </tr> </tbody> </table> <p>ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ସମ୍ପନ୍ନାୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ବିଶେଷ ଧ୍ୟାନ ଦେବ ।</p> <p>ଏହାବ୍ୟତୀତ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବିଳମ୍ବିତ ଅପଡେଟ୍ / ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଫ୍ରେମୱାର୍କ କୁ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛି ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସିଆଇସିଙ୍କ ସହିତ ବିବରଣୀ ଜଣାଇଛି । ଢାଞ୍ଚା ଅନୁଯାୟୀ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ସମ୍ପନ୍ନାୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗ</p> | ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମ୍ଏଫ୍ଆଇଏନ୍) | ସ-ଧନ | ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ<br>ପିଏସପି 4-003, 4-004, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଏମାର ପାମ ସ୍ତ୍ରୀ ପ୍ଲାଜା, ଗଲ୍ଫ କୋର୍ସ ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର-54, ଗୁରଗାଓ-122003, ହରିୟାଣା । | ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ<br>ଏ-1 226, 1ମ ମହଲା , ସଫରଜଙ୍ଗ<br>ଏନକ୍ଲେଭ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ-110029, ଦିଲ୍ଲୀ | ଟୋଲ ଫ୍ରି ନଂ. 1800-102-1080<br><a href="mailto:customercomplaint@mfinindia.org">customercomplaint@mfinindia.org</a> | ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ 011 4717 4418<br><a href="mailto:nandi@sa-dhan.org">nandi@sa-dhan.org</a> |
| ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ ନେଟୱାର୍କ (ଏମ୍ଏଫ୍ଆଇଏନ୍)  | ସ-ଧନ   |  |      |   |   |  |  |
| ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ<br>ପିଏସପି 4-003, 4-004, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଏମାର ପାମ ସ୍ତ୍ରୀ ପ୍ଲାଜା, ଗଲ୍ଫ କୋର୍ସ ରୋଡ୍, ସେକ୍ଟର-54, ଗୁରଗାଓ-122003, ହରିୟାଣା । | ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ<br>ଏ-1 226, 1ମ ମହଲା , ସଫରଜଙ୍ଗ<br>ଏନକ୍ଲେଭ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ-110029, ଦିଲ୍ଲୀ  |  |      |   |   |  |  |
| ଟୋଲ ଫ୍ରି ନଂ. 1800-102-1080<br><a href="mailto:customercomplaint@mfinindia.org">customercomplaint@mfinindia.org</a>                    | ଯୋଗାଯୋଗ ନଂ 011 4717 4418<br><a href="mailto:nandi@sa-dhan.org">nandi@sa-dhan.org</a>   |  |      |   |   |  |  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>ଗ୍ରହଣ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କଂପାନି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ତ୍ରୁଟି ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଅବଗତ କରାଯିବା ଦିନଠାରୁ ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସିଆଇସି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ସଂଶୋଧିତ ବିବରଣୀ ପଠାଇବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ/ ଡିସପୋଜ୍ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ସିଆଇସିକୁ ସାମୁହିକ ଭାବରେ ତିରିଶ (30) ଦିନର ଏକ ସାମଗ୍ରିକ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ। ବାସ୍ତବରେ, ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଯେ କମ୍ପାନୀକୁ ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମିଳିବ ଏବଂ ସିଆଇସିମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (9) ଦିନ ପାଇବେ।</p> <p>କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସି ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ତାରିଖ ଠାରୁ ତିରିଶ (30) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଏବଂ ଜଣାଇ ନଥିଲେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପିଛା 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ । କମ୍ପାନୀ/ ସିଆଇସି ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ (ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ତିରିଶ (30) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବିତ ସମାଧାନ ପାଇଁ) ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କମ୍ପାନୀ/ ସିଆଇସିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆନୁପାତିକ ଭାବରେ ବଣ୍ଟନ କରାଯିବ ଯେପରି ଆରବିଆଇ ଢାଞ୍ଚାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।</p> |
|--|---|

### 9.10 ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା

କଂପାନିର ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ସମୟକ୍ରମେ ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ। ଏକ ଟ୍ରେନାସିକରେ ଥରେ କଂପାନିର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର/କମିଟି ଟ୍ରେନାସିକ ରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ବିଶ୍ଳେଷଣ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରିବେ ।

### 9.11 ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ନିଯୁକ୍ତି

ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି, ଯିଏ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ସିଧାସଳଖ ପରିଚାଳନା କରିବ ନାହିଁ ବରଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥିବା କିଛି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମୁକାବିଲା କରିବ ।

### 10. ବାହ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ

ସାଧାରଣ ଜନତା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅଂଶୀଦାର ଯଥା ସରକାରୀ ଏଜେନ୍ସି, ଆରବିଆଇ, ପୋଲିସ, ଓକିଲ, ଶିଳ୍ପ ଲୋକପାଳ (ଏକେଏମଆଇ, ସା-ଧନ ଏବଂ ଏମଏଫଆଇଏନ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ସାମାଜିକ କର୍ମୀଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ତେଣୁ ଯଦି କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ଏଭଳି ଏଜେନ୍ସିରୁ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବେ, ସେମାନଙ୍କୁ ସିଏସଏସକୁ ପଠାଇବା ଉଚିତ।



11. ଏଫପିସି ଏବଂ ଜିଆରଏମର ପ୍ରସାର

- a. କମ୍ପାନୀର ଏଡ଼ିଟିଭ୍ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ ଢାଞ୍ଚା ପାଇଁ ମାନଦଣ୍ଡ ରହିଛି । ଏହି ମାନଦଣ୍ଡରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା, ଦକ୍ଷତା ସେବ୍ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ସାମାଜିକ ଏବଂ ଆଚରଣଗତ ଦିଗକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି । ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ, ଆଚରଣ ବିଧି, ହିସଲ ଚ୍ଲୋଅର ମେକାନିଜମ୍ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବାର ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟ ବିଷୟରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଏ । ଏମ୍ଏଫଆଇଏନ୍ ଏବଂ ସା-ଧନ ଦ୍ଵାରା ଶିକ୍ଷା ଆଚରଣ ବିଧିରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ କରିଛି ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।
- b. କର୍ମଚାରୀ ତାଲିମ: ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମେତ ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏଫପିସି ଉପରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଏ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ସେମାନଙ୍କୁ ସଫ୍ଟ ସ୍କିଲରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଏ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରଣଧାରୀମାନଙ୍କ ସହିତ କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଜବରଦସ୍ତ ରଣ ସଂଗ୍ରହ / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ ନକରି ସଠିକ ଭାବରେ ଏବଂ ସମ୍ମାନର ସହ ଆଚରଣ କରାଯାଇପାରିବ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏପରି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଏ ଯେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଉଚିତ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯାଏ ଏବଂ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ଆତ୍ମସମ୍ମାନ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ । ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପରିବାରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବଶ୍ୟକ ପଚରାଉଚରା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଏ ।
- c. କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପଦୋନ୍ନତି ଦେବା ସମୟରେ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ, ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ହିସଲ ଚ୍ଲୋଅର ମେକାନିଜମ୍‌ର ଅନୁପାଳନ କୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ଵ ଦିଆଯିବ ।
- d. ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ, ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ହିସଲ ଚ୍ଲୋଅର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପାଳନ କରୁନଥିବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉପରେ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- e. ସ୍ଵନ୍ଦନାର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ, ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ହିସଲ ଚ୍ଲୋଅର ମେକାନିଜମ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- f. ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହି ଏଫ୍ ପିସି ଏବଂ ଜିଆରଏମର ଏକ କପି ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ଅପଲୋଡ୍ କରାଯିବ ।
- g. ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଶିକ୍ଷା: ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ବିକଳ, ପସନ୍ଦ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ ପାଇଁ ଏଫପିସି, ଜିଆରଏମ ଏବଂ ଏସ୍‌ଏଲ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ବିଷୟରେ ଶିକ୍ଷା ଦିଆଯିବ । ଗୋଷ୍ଠୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ଶାଖା ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକରେ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଶିକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- h. ନୂତନ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ସଂଗଠନର ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

\*\*\*\*\*