



ନିମ୍ନ ଅଭିଯୋଗ ସଂକେତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି
(ଜୁଲାଇ ୧୫, ୨୦୨୫ରେ ଶେଷ ରୂପାନ୍ତରିତ)

ନିୟମାବଳୀ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ନିୟମିତ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଠାରେ ସମାନ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି । ଆବେଦନ ଫର୍ମଟି ହେବ

- କ୍ରେଡିଟ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଖୋଜନ୍ତୁ ।
- ଆବେଦନ ସହିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- ଆବେଦନ ସହିତ ପଇଠ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଣ-ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କକୁ ସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତୁ ।

ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି

ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯିବ, ତାହା ସେହି ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

ସର୍ବନିମ୍ନ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସର୍ବନିମ୍ନ କ୍ରେଡିଟ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବୈଧ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ରଣ ଉତ୍ତର ପ୍ରଣାଳୀରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରାଯିବ । ଆବେଦନ କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା ଯାହା ସ୍ୱୀକୃତିର ଏକ ଅଂଶ, କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ ।

ନୀତିଗତ ଭାବେ ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିବା ପ୍ରସ୍ତାବଗୁଡ଼ିକର ବିସ୍ତୃତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ

କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବ । ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ତୁରନ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ ।

ଯଦି ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଲିଖିତ ଭାବରେ, ଯଦି ରଣ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଏ, ମୁଖ୍ୟ କାରଣ/ କାରଣ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ବିଚାରରେ, ଉପଯୁକ୍ତ ବିଚାର ପରେ, ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଛି ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ଆବେଦନ ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଅଛି । ଏହି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର ରଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁରୂପ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀ ଏକ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବରେ ଭାଗ୍ୟ ଜଣାଇବ । ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ପରି ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଅଗ୍ରୀମ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ବିତରଣ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଘେରର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ରୁକ୍ତିର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ରହିବ । ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ବୋଲ୍ଲରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

- ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ, ଚେକ ବାଉନ୍ସ ଶୁଳ୍କ, ଅଦଳବଦଳ ଶୁଳ୍କ, ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ଜରିମାନା ଇତ୍ୟାଦି ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତର କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ ଦେବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶୀଳ ହେବ ।

- ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାଦିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ସହିତ ହୋଇଥିବା ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସୁସଙ୍ଗତ ହେବ ।
- ରଣ ରୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ, ରଣ ରୁକ୍ତିର ନକଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ଦିଆଯିବ ।
- ଯଦି ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାକୁ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏକ ରୁକ୍ତିନାମା ଦିଆଯିବ ।
- ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିୟନ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ସେହି ଅଫ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାକୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ରଖିବାକୁ ହେବାର ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- ରଣ ରୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ବ୍ୟାପକରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ନ ଆସିଛି) ।
- ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା **i.e.** ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁସାରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ରୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ

- ରଣ ରାଜିନାମା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବିତରଣ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହେବ ।
- ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ରଣ ରାଶି, ଅବଧି, ରଣ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସିଦ୍ଧାନ୍ତ/ ବନ୍ଧକ, ରିସ୍କ ପାରାମିଟର, ବଳାର ସ୍ଥିତି ଏବଂ ପାଣିର ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ । ରଣ ଉପରେ ସାଧାରଣତଃ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୂଚକ ସୁଧ ହାର ଆମ ଡେବିସାଲଟର ଉପଲବ୍ଧ ।
- ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ରେନ୍ଦ୍ର ହାର ଏବଂ ସେବା ଶିଳ୍ପରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ଡେବିସାଲଟ୍ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ଯାହା କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।

ରଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାର

- ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଧମକ କିମ୍ବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ । ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରୀ ଏବଂ ବନ୍ଧୁବାନ୍ଧବଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଉପରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବା, ମୋବାଇଲ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକ ଦେବା ଏବଂ କିମ୍ବା ଅଜ୍ଞାତ କଲ କରିବା, କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତକର ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେଉଁମାନେ ସଂଗ୍ରହ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି, ସେମାନେ କମ୍ପାନୀର ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ।
- ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ ସଂଗ୍ରହ ସାଧାରଣ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ଗ୍ରହଣୀୟତା ସେମାନଙ୍କ କିଛି ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ମୁକ୍ତ ଅନୁଭବ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ଲଗାତର ୨ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଶରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳୀରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।

ସୁନା ଉପରେ ରଣ ଅଳଙ୍କାର

- ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ଉପରେ ରଣ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଅନୁମୋଦିତ ସୁନା ରଣ ନୀତିର ଅନୁରୂପ ଦିଆଯିବ ।
- ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ମାଲିକାନାକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ।
- ଅଳଙ୍କାରର ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ସନ୍ତୋଷ ପରେ, ଏହିପରି ଅଳଙ୍କାରକୁ ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ଏବଂ ଏହାର ସଂରକ୍ଷଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- ବନ୍ଧକ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରର ଉପଯୁକ୍ତ ବାମା କରାଯିବ ।
- ଖୁଲାପ ଷ୍ଟେଡୁରେ, ଅଳଙ୍କାରର ନିଷ୍ପାଦନ ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ଦେବା । କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏଭଳି ଅଳଙ୍କାର କିଣିବା ପାଇଁ କୌଣସି ବିଡ଼ ଦାଖଲ କରିବେ ନାହିଁ ।
- ରଣ ରାଜିନାମା ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

ସୁରକ୍ଷାର ପୁନଃ ଦଖଲ

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଚୁକ୍ତି/ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ପୁନଃ ଦଖଲ ଧାରା ରହିଛି । ରଣ ରାଜିନାମା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ।

- ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି:
- ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ
- ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:
- ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା:
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପୁନଃ ନିର୍ମାଣ ପଦ୍ଧତି ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟାପଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃସ୍ଥାପନ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରତିଭୂତି ନିଲାମର ବିକ୍ରୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ବିକ୍ରେତାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ । ଏଭଳି କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣର ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ରଣଗ୍ରହୀତା <https://www.hbdfs.com/customer-support> ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ ।

ଗ୍ରହାଣସ ରିଲେଭାନ୍ସ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ଦ୍ୱାରା ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟାବଶୀଳା ପରିଚ୍ଛେଦନା ତଥା ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଦ୍ୱାରା ସୁଧାରମୂଳକ ଏବଂ ପ୍ରତିଷ୍ଠେୟକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆବଶ୍ୟକ ।

ଏହାକୁ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର/ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମୟ ସୀମା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

#	ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି	ସମାଧାନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ଅଭିଯୋଗ ମୋଡ ସମୟ (ଟିଏଟି)ର ପ୍ରକୃତି (ପଏଣ୍ଟ ୪ କୁ ବାଦ ଦେଇ)
୧	ରଣ ରୁକ୍ତି ଏବଂ ରୁକ୍ତି ଏବଂ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	ଟି+୨୦
୨	ଛାଡ଼ ଫେରସତ	ଟି + ୨୦
୩	ପୂର୍ବ ପଇଠ ଏବଂ ବନ୍ଦ ଦସ୍ତାବିଜ	ଟି + ୨୦
୪	ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ	ଟି+୧୩
୫	ଅନ୍ୟ	ଟି + ୨୦

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଥିବା ଶାଖା/ ସ୍ଥାନରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

- ଆମର ଆଉଟସୋର୍ସି ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମେତ ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଅଛି, ଦୟାକରି ଏକ ଇମେଲ (customer.support@hbdfs.com) ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଟିପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମର ଶାଖା / ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଙ୍କରେ ଆମର ପୋର୍ଟାଲରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

<https://www.hbdfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form>

- ଆମର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚ୍ଛେଦନା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ପରିଚ୍ଛେଦିତ କରାଯିବ ।
 - ❖ ପ୍ରଥମ ସ୍ତର ଶାଖା ପରିଚ୍ଛେଦନା / ପ୍ରଭାବୀ/ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ
 - ❖ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତର ଗ୍ରାହକ ସେବା ପରିଚ୍ଛେଦକ
 - ❖ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ
- କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି ଏବଂ ସମାଧାନ ହୋଇଛି, କିନ୍ତୁ ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ବରିଷ୍ଠ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟାବଶୀଳା ତଦାରଖ ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଣାଳୀ ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ୧୦ ଦିନ ପରେ ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଇମେଲ (gro@hbdfs.com) କିମ୍ବା ଟିପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର କେବଳ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଦିଆଯିବ ।

ଆପଣ ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖି ପାରିବେ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଡିଜିଟାଲ ରଣ, ଫିଣ୍ଡେକ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଆପ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ)	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଡିଜିଟାଲ ରଣ, ଫିଣ୍ଡେକ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣ, ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ)
ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ହରିଶ କୁମାର ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ନୂଆ ନମ୍ବର ୧ ୨୮/୪ଏଫ, ପୁରୁଣା ନମ୍ବର, ଘର ନଂ ୫୩ଏ, ୪ର୍ଥ ମହଲା ଏମ୍. ଏନ. ଅଫିସ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଗ୍ରୀମ୍ ରୋଡ୍, ଚେନ୍ନାଇ-୬୦୦୦୦୬, ଟେଲିଫୋନ ୦୪୪ ୪୨୯୮୪୫୪୨, ଇମେଲ୍ gro@hdbfs.com	ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ହରିଶ କୁମାର ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ନୂଆ ନମ୍ବର ୧ ୨୮/୪ଏଫ, ପୁରୁଣା ନମ୍ବର, ଘର ନଂ ୫୩ଏ, ୪ର୍ଥ ମହଲା ଏମ୍. ଏନ. ଅଫିସ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଗ୍ରୀମ୍ ରୋଡ୍, ଚେନ୍ନାଇ-୬୦୦୦୦୬, ଟେଲିଫୋନ ୦୪୪ ୪୨୯୮୪୫୪୨, ଇମେଲ୍ gro@hdbfs.com

ଏହି ଯୁନିଟ୍ ସେମାନଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ବର୍ତ୍ତମାନ ଅଭିଯୋଗର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିସ୍ତୃତ ପରାମର୍ଶ ସହିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମୟବଦ୍ଧ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ । ଯଦି ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ସ୍ୱୀକାର କରି ଏକ ମଧ୍ୟବର୍ତ୍ତୀକାଳୀନ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଜାରି କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ରୁଡାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ସ୍ୱୟଂକ୍ରିୟ ଭାବେ ପଠାଯିବ । ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ଅପରେଟିଂ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରିଚ୍ଛେଦନା କରିବେ ।
- ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ କାରଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗକାରୀ (ନିଜେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ଜଣେ ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏନ.ବି.ଏଫ.ସି. ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ କରାଯାଇପାରିବ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧିକାର କ୍ଷେତ୍ର ମଧ୍ୟରେ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀର ଶାଖା /ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଅଭିଯୋଗ କରିଛି, ତାହା ଅବସ୍ଥିତ ।
 - i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପୋଷ୍ଟ-ଡେଡ୍ ଟେକ୍ ଉପସ୍ଥାପନାରେ ଅଣ-ଉପସ୍ଥାପନା କିମ୍ବା ଅତ୍ୟଧିକ ବିଳମ୍ବ;
 - ii. ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅନୁମୋଦିତ ରଣର ପରିମାଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବାକୁ ବିଫଳତା;
 - iii. ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ;
 - iv. ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଅନୁମୋଦିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ
 - v. ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ଉପରେ ରଣ ଗ୍ରହଣୀୟତାଙ୍କୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ଅତ୍ୟଧିକ ବିଳମ୍ବ;
 - vi. ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା/ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ନଦେଲେ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବା;
 - vii. ଚୁକ୍ତିନାମା/ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକ ଥିବା ବିଲ୍ଡ୍ ଜନ୍ ରିପସେସନ ଧାରା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା;
 - viii. ଚୁକ୍ତିନାମା / ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ବିଫଳତା । (i) ସିକ୍ୟୁରିଟି ଦାଖଲ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି; (ii) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ । (iii) ସିକ୍ୟୁରିଟି ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; (iv) ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା

ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା, (v) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃ ଦାଖଲ ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ (vi) ସିଲ୍ଲିରିଟିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା;

(ix) ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା;

(x) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଉପରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଳନ ନ କରିବା-

➤ ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଆପଣ

● <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଆରବିଆଇରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

● ଅଭିଯୋଗ ଫିଜିକାଲ ମୋଡରେ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରି ।

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ସେକ୍ଟର ୧୭

ଚଣ୍ଡିଗଡ-୧୬୦୦୧୭ରେ

➤ ଉପଲବ୍ଧ ଫର୍ମାଟରେ <https://www.hbdfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf>

➤ ଯଦି ବୀମା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଆପଣ ଟ୍ରୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର କୁ କଲ କରି ଆଇଆରଡିଏଆଇ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ୧୫୫୨୫୫ କିମ୍ବା ୧୮୦୦ ୪୨୫୪ ୭୩୨ କିମ୍ବା ଆପଣ ୱେବସାଇଟ <http://bimabharosa.irdai.gov.in> ରେ ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ ।

➤ ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ବୀମା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ଖୁସି ନୁହଁନ୍ତି ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବୀମା ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ।