



ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

(ଏପ୍ରିଲ ୧୫, ୨୦୨୨ରେ ଶେଷ ରୂପାନ୍ତରିତ)

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ସମାନକୃତ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଠାରେ ସମାନ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି । ଆବେଦନ ସହିତ ସେହି

- **a)** କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଶେଷରେ ।
- **b)** ଆବେଦନ ସହିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- **c)** ଆବେଦନ ସହିତ ଆଗତ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଣ-ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତି

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

ସର୍ବନିମ୍ନ ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଣ୍ଡେସନ୍ ଏବଂ ସର୍ବନିମ୍ନ କ୍ରେଡିଟ୍ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବୈଧ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ଆବେଦନ କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା ଯାହା ପ୍ରାପ୍ତିର 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 ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ 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/ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ବିବେଚନାରେ, ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ଅଟେ, 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 ଅନୁସରଣ କରେ ।

କମ୍ପାନୀ ଏକ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବରେ ବାଧ୍ୟ କରିପାରେ । ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଦ୍ଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଯଦି ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି ବିବରଣୀ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଲଜର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର/ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଦ୍ଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ରହିବ । ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସୂଚନା ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବୋଲ୍ଡରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

- ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଦ୍ଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଲେଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଆଡଭାନ୍ସମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଟେକ୍ ବାଉନ୍ସ ପେନାଲ୍ଟି ଇତ୍ୟାଦି ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ ଦେବ । ସୁଦ୍ଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।
- ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବାତିଲ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ହୋଇଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସଙ୍ଗତ ହେବ ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ସମୟରେ, ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନକଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭାଷା ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ଦିଆଯିବ ।
- ଯଦି ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଭାଷା ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏକ ଚୁକ୍ତିନାମା ଦିଆଯିବ ।
- ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ବୈଧ ସୂଚନାର ପ୍ରତି ପାଳନ ବିନା ଆଇନ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଅଭିଯୋଗ ଆଦି ରଦ୍ଦ କରିବା ସହିତ ଉପାୟ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ସେବ୍ ଅଫ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାର ଥାଏ, ତେବେ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସେହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ ଅଭିଯୋଗ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଯେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସ୍ଵାଧୀନତାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯଦି ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ନ ଆସିଛି) ।
- ରଣ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାକ୍ଷଣି, ଯଦି ସେହି ଅନ୍ୟଥା i.e. ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି ରହିବା ଉଚିତ୍ । ଏଭଳି ବନ୍ଦ କରିବା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସହ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

ସୁଦ୍ଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ

- ରଣ ଚାଲିନାମା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ସୁଦ୍ଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବିବରଣୀ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥାୟିତ ହେବ ।
- ରଣ ଉପରେ ସୁଦ୍ଧ ହାର ରଣ ରାଶି, ଅବଧି, ରଣ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି/ ବନ୍ଧକ, ଫୋର ଆନାଲିସିସ୍, କମାର୍ଟ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ । ରଣ ଉପରେ ସାଧାରଣତଃ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସୁଦ୍ଧ ହାର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ।
- କୌଣସି ଗ୍ରେଡେଣ୍ଡ୍ ହାର ଏବଂ ସେବା ସିଷ୍ଟମରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ଯାହା କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।

ରଣର ସଂଗ୍ରହକାର

- a) ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ କୌଣସି କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଧମକ କିମ୍ବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ । ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ଉଦ୍ଭୋଗୀଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ବନ୍ଧୁମାନେ ଏବଂ ସହକର୍ମୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ଉପରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବା, ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅପ୍ରସଙ୍ଗ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକ ଦେବା ଏବଂ କିମ୍ବା ଅଶ୍ଳୀଳ ଶବ୍ଦ ବ୍ୟବହାର କରିବା, ଅଭିପ୍ରାୟ ଭାବରେ କିମ୍ବା ବିବାଦୀୟ ଉପାୟରେ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେଉଁମାନେ ସଂଗ୍ରହ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି, ସେମାନେ କମ୍ପାନୀର ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ।
- b) ନିୟନ୍ତ୍ରଣୀ ଆଇନାର ଉଦ୍ଭୋଗୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ରଣ ପାଇଁ ସଂଗ୍ରହ ସାଧାରଣ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ଗ୍ରହୀତା ସେମାନଙ୍କ ନିଜ ପରିସରକୁ ଯିବା ଅନୁଭବ କରିପାରିବେ ।
- c) ଯଦି ଉଦ୍ଭୋଗୀ ଲଗାତାର ୨ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କିଛି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣୀଧୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ରଣର ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଉଦ୍ଭୋଗୀଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।

ଜମା ଉପରେ ରଣ ଅଧିକାର

- ଜମା ଅଧିକାର ଉପରେ ରଣ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ଅନୁମୋଦିତ ଜମା ରଣ ନୀତିର ଅନୁରୂପ ହୋଇଥିବ ।
- ଜମା ଅଧିକାର ନିୟମାବଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ।

- ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ସନ୍ତୋଷ ପରେ, ସେହିପରି ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି ରାଜିନାମା ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଉଭୋକ୍ତା ଏବଂ ଏହାର ସଂରକ୍ଷଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- ସରଳ ରୀତିରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- କ୍ଲେମ ରହିଲେ, ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ଦେବ । କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏଭଳି ଉଭୋକ୍ତା କିଣିବା ପାଇଁ କୌଣସି ବିତ୍ ଦାଖଲ କରିବେ ନାହିଁ ।
- ରଣ ରାଜିନାମା ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ

ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ଚୁକ୍ତି/ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ପ୍ରଶ୍ନ ପତ୍ରିକା ଥାଇପାରେ ଯାହା କିଛି । ରଣ ରାଜିନାମା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ।

- ନିଲାମ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ସମୟ;
- କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ସମୟ ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ
- ସୁରକ୍ଷା ଅସୁଲିର ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା;
- ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଅତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
- ଉଭୋକ୍ତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଶ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧି ।
- ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଶ୍ନପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ରଖିବାର ସବିଶେଷ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

ନିୟନ୍ତ୍ରଣାଧୀନ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଡିଜିଟାଲ୍ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅସଦାଚରଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ । ଏଭଳି କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅସଦାଚରଣର ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଗ୍ରାହକମାନେ <https://www.hbdfs.com/customer-support> ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ସମସ୍ତ ସେବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସନ୍ତୋଷ ଜନକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ରହିବ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପରିଚାଳନା ତଥା ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଉଚିତ ଆଲୋଚନା ଏବଂ ପ୍ରତିଶେଧକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆବଶ୍ୟକ ।

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

#	ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି	ସମାଧାନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ଅଭିଯୋଗ ମୋଟ ସମୟ (ଟି+ଟି)ର ପ୍ରକୃତି (ଅଧିକ ୪ ରୁ ଆରମ୍ଭ ହେବ)
୧	ରଣ ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ ଟ୍ରାନ୍ସଫର ଏବଂ ରଣ ସମାଧାନ	ଟି + ୨୦
୨	ଖାତ ବିବରଣୀ	ଟି + ୨୦
୩	ପୂର୍ବ ପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୁଦ୍ଧ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍	ଟି + ୨୦
୪	ସାଧାରଣ ସେବା ଅଭିଯୋଗ	ଟି + ୧୩
୫	ଅନ୍ୟ	ଟି + ୨୦

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

- ଆମର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମେତ ଆମର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଅଛି, ଦୟାକରି ଏକ ଇମେଲ (customer.support@hdbfs.com) ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଚିଠି 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 ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ନିୟମିତ ଭାବରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।
 - ପ୍ରଥମ ସ୍ତର - ଶାଖା ପରିଚାଳକ/ ପ୍ରଭାରୀ/ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ

- ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତର - ଗ୍ରାହକ ସେବା ପରିଚାଳକ
- ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତର - ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ
- କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି ଏବଂ ସମାଧାନ ହୋଇଛି, କିନ୍ତୁ ପାଇପଲାଇନରେ ଥିବା ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ସୁପରଭାଇଜରୀ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଣାଳୀ ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଅସମାଧିତ ହୋଇନାହିଁ ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ୧୦ ଦିନ ପରେ ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଇ-ମେଲ (gro@hdbfs.com) କିମ୍ବା ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଇ-ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର କେବଳ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଦିଆଯିବ ।

Here is the text extracted from the additional uploaded images:

Text from image_587894.png

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ଆବେଦନ ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଅଛି । ଏହି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର ରଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରେ ।

କମ୍ପାନୀ ଏକ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବରେ ବାଧ୍ୟ କରିପାରେ । ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଦ୍ଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଯଦି ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି ବିବରଣୀ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷେତ୍ର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର/ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଦ୍ଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ରହିବ । ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସୂଚନା ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବୋଲ୍ଡରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

- ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଦ୍ଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଲେଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଆଡଭାନ୍ସପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଟେକ୍ ବାଉନ୍ସ ପେନାଲ୍ଟି ଇତ୍ୟାଦି ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ ଦେବ । ସୁଦ୍ଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।

ଆପଣ ଏହି ଡିଟେଲ୍ରେ ଲେଖି ପାରିବେ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ(ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ, ଡିପଲ୍ଟି କ୍ଲେମ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ମାମଲା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଆପ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ)	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ(ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ, ଡିପଲ୍ଟି କ୍ଲେମ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ମାମଲା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ, ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ)
ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତି ପୂରଣ ଏନବିଏଫସି ଆଇନଗତଧୀନ ଅଭିଯୋଗ ମାନେଜର ନୂଆ ନମ୍ବର ୧୭୮/୪ ଏଫ, ଗୁରୁଦ୍ୱାରା ନଗର, ଘର ନଂ ୫୩୫, ୪ର୍ଥ ମହଲା ଏସ. ଏସ. ପବ୍ଲିକ ସ୍କୁଲ ପାଖ, ଶ୍ୟାମ ରୋଡ, ଚେନ୍ନାଇ-୬୦୦୦୦୨, ଟେଲିଫୋନ ୦୪୪ ୪୨୫୮୮୪୪୨, ଇମେଲ gro@hdbfs.com	ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତି ପୂରଣ ଏନବିଏଫସି ଆଇନଗତଧୀନ ଅଭିଯୋଗ ମାନେଜର ନୂଆ ନମ୍ବର ୧୭୮/୪ ଏଫ, ଗୁରୁଦ୍ୱାରା ନଗର, ଘର ନଂ ୫୩୫, ୪ର୍ଥ ମହଲା ଏସ. ଏସ. ପବ୍ଲିକ ସ୍କୁଲ ପାଖ, ଶ୍ୟାମ ରୋଡ, ଚେନ୍ନାଇ-୬୦୦୦୦୨, ଟେଲିଫୋନ ୦୪୪ ୪୨୫୮୮୪୪୨, ଇମେଲ gro@hdbfs.com

ଏହି ସମିତି ସେମାନଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ବୈଧ ସେବା ଅଭିଯୋଗର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସହିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସନ୍ତୋଷ ଏବଂ ଅପକ୍ଷପାତ ଭଙ୍ଗରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ । ଯଦି ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଅନ୍ତରୀଣକାଳୀନ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଯାଇପାରେ ।
- କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ତୃତୀୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ନିକଟକୁ ସ୍ୱତଃପ୍ରବୃତ୍ତ ଭାବେ ପଠାଯିବ । ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଓଆଇବି ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରିଚାଳନା କରିବେ ।
- ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ କାରଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗକାରୀ (ନିଜେ କିମ୍ବା ତାର ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧି ମେମ୍ବର ବ୍ୟତୀତ)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆର.ବି.ଆଇ. ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ନିକଟରେ କରାଯାଇପାରିବ, ଯାହାର ସୂଚନା କେନ୍ଦ୍ର ମଧ୍ୟରେ ସେଲ୍-ପାସି ସହିତ କମ୍ପାନୀର ଶାଖା/ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବେ, ତାହା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ :

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୋର୍ସ-ଟୁ-ସୋର୍ସ ଲୋନ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସହ-ପ୍ରୟୋଗକାରୀ ହେବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଦ୍ୱିଧା;
- ii. ବାର୍ଷିକ ସୁଦ୍ଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ନଜର ରଖିବାରେ ମନ୍ଦିରତା କିମ୍ବା ନକରିବାର ଅକ୍ଷମତା;
- iii. ସିକ୍ୟୁରିଟିଜଗୁଡ଼ିକ ଧାରଣ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ବିନା କିମ୍ବା ସମୟରେ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ/ସିକ୍ୟୁରିଟି ପରିଶୋଧ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ;
- iv. ସିକ୍ୟୁରିଟିଜଗୁଡ଼ିକ ଧାରଣ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ବିନା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ।
- v. ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ପରେ ରଣ ଖାତାରୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ଅଯଥା ବିଳମ୍ବ;
- vi. ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କ/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ପୂର୍ବ ସୂଚନା ନଦେଇ ସୁଦ୍ଧ ଆଦାୟ କରିବା;
- vii. କୁଚ୍ଛିନାମା/ରଣ କୁଚ୍ଛିରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ଭିନ୍ନ ସର୍ତ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଆଦି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା;
- viii. କୁଚ୍ଛିନାମା / ରଣ କୁଚ୍ଛିରେ ସୂଚନା ସାମିତ କରିବାରେ ବିଫଳତା । (i) ସିକ୍ୟୁରିଟି ବିକ୍ରୟ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ସମୟ; (ii) କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ସମୟ ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ । (iii) ସିକ୍ୟୁରିଟି ବିକ୍ରୟ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; (iv) ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଉଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଉଚିତ ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା, (v) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୁନଃ ବନ୍ଧକ ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ (vi) ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା;
- ix. ଅଣସାଧାରଣ ଆର୍ଥିକ କାରବାରଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା;

x. ଅଣ-ସାଧାରଣ ଆର୍ଥିକ କାରବାରଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାପନ ଗାଇଡ଼ ଲାଭନ ଅଧୀନରେ ରହିଥିବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଳନ ନ କରିବା-

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

- <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।
- ଅଭିଯୋଗ ଡିଜିଟାଲ ମୋଡରେ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଭେଦ, ସେକ୍ଟର ୧୭

ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼-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 କ୍ଲେମ ଫ୍ରମ୍ ନମ୍ବର କୁ କଲ କରି ଆଇଆରଡିଏଆଇ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ୧୫୫୨୫୫ କିମ୍ବା ୧୮୦୦ ୪୨୫୪ ୭୩୨ କିମ୍ବା ଆପଣ ୱେବସାଇଟ୍ <http://bimabharosa.irdai.gov.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ବୀମା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ଖୁସି ନୁହଁନ୍ତି ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବୀମା ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାପନ ମିଳିତାରୀ ଯାଇପାରିବେ ।