



ନିୟମ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

(ଏପ୍ରିଲ, ୨୦୨୪ରେ ଶେଷ ରୂପାନ୍ତରିତ)

ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ

ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:

ସମାନ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ନିୟମିତ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଆବେଦନ ଫର୍ମ:

- a. କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ସାମଗ୍ରୀ ଥିବା ସୂଚନା ଖୋଜ ।
- b. ତତ୍ତ୍ୱାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଆବେଦନ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
- c. ଆବେଦନ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫେରସ୍ତ ହୋଇନଥିବା ଦେୟ ସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତୁ ।

ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି:

କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ତୁରନ୍ତ ଆବେଦନ ପାଇବା ପରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ । ଟାଇମ ଫ୍ରେମ୍ ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯିବ ଏହିପରି ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସ୍ୱୀକୃତିର ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

ସର୍ବନିମ୍ନ ତତ୍ତ୍ୱାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ବନିମ୍ନ କ୍ରେଡିଟ୍ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ବୈଧ ଏବଂ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ରଣ ଉତ୍ପାଦନ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଲଗ୍ ହେବ । ଆବେଦନ କ୍ରମିକ ନିୟମ ଯାହା ସ୍ୱୀକୃତିର ଏକ ଅଂଶ ଅଟେ, ତାହା କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଅନୁରୂପ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ ।

ପ୍ରସ୍ତାବଗୁଡ଼ିକର ବିସ୍ତୃତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ନୀତିଗତ ଭାବରେ ସଫା ହୋଇଛି ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ:

ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ । ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ ତତ୍ତ୍ୱାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଏହା ତୁରନ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅନ୍ତରଙ୍ଗ କରିବ ।

ଯଦି ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କଲେ କମ୍ପାନୀ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବ, ଏହାର ମୁଖ୍ୟ କାରଣ / କାରଣ ଯାହା ଉଚିତ ବିଚାର ପରେ କମ୍ପାନୀ ମତରେ ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଛି ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସଂରକ୍ଷଣ/ସଂଗୃହଣ:

- କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ଆବେଦନ ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଅଛି । ଏହି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସି ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ ।
କମ୍ପାନୀ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଭାଷାରେ ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବର ଭାଗ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ହାରର ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ପରି ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଅଗ୍ରଗାମୀ ଚର୍ଚ୍ଚ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉଚ୍ଚିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ସହିତ କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁକ୍ତିର କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର/ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଫି ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ରହିବ । ବିଲମ୍ବ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ବୋଲୁରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣତାକୁ ଏପରି ଭାଷାରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ, ଟେକ୍ ବାଉନ୍ ଚାର୍ଜ, ସ୍ଵାପ ଚାର୍ଜ, ବିଳମ୍ବ ପେମେଣ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟ କେବଳ ଆଶାକର୍ମୀ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।
- ଚକ୍ରିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଦୂରାନ୍ୱିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ନେଇଥିବା ରଣ ରୁକ୍ତି ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
- ଥରେ ରଣ ରୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ, ରଣ ରୁକ୍ତିର କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ଦିଆଯିବ ।
- ଯଦି ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ରଣ ଗ୍ରହଣତାକୁ ତାଙ୍କ ଭାଷାରେ ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷା ଭାଷାରେ ଏକ ରୁକ୍ତିନାମା ଦିଆଯିବ ।
- ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣତାକୁ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣର ବାସ୍ତବତା ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ସେହି ଅର୍ଥ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ଗୁଡ଼ିକ ସମାଧାନ । ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକ୍ ଦ୍ଵାରା ଥିବା ସର୍ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ରଣ ଗ୍ରହଣତାକୁ ସମାନ ଭାବରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
- ରୁକ୍ତିନାମା ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହଣତାକୁ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନାହିଁ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ନୋଟିସକୁ ଆସିବ ନାହିଁ) ।
- ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣତାଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ହେଲେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଵଳ୍ପ ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ

- ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ରଣ ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ରଣ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୁରକ୍ଷା/ ବନ୍ଧକ, ବିପଦ ପାରମିତର, ବଜାର ସ୍ଥିତି ଏବଂ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ । ରଣ ଉପରେ ସାଧାରଣତ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସୂଚକ ସୁଧ ହାର ଆମ ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ।
- ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍ ଏବଂ ସର୍ଭିସ ଚାର୍ଜରେ ଯେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ଯାହା କେବଳ ଆଶାକର୍ମୀ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।

ରକ୍ତର ପୁନରୁଦ୍ଧାର

a. ରଣ ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭୟ କିମ୍ବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ, ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣ ଦାତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରିଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ । ଏବଂ ବନ୍ଧୁଗଣ, ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପସ୍ତୁତ୍ତ ବା ପଠାଇବା, ଧମକ ଏବଂ କିମ୍ବା ଅଜ୍ଞାତ କଲ୍ କରିବା, କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ, ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ବିଭାକ୍ତିକର ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ ଯେଉଁମାନେ ସଂଗ୍ରହ/ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି ସେମାନେ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ । କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପସ୍ତୁତ୍ତ ତଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।

- b. ମାଲକ୍ନୋଟାଲନାନ୍ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ ସଂଗ୍ରହ ସାଧାରଣ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ରଣଦାତା ସେମାନଙ୍କ କିଛି ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ମୁକ୍ତ ଅନୁଭବ କରିପାରିବେ ।
- c. ମାଲକ୍ନୋଟାଲନାନ୍ କ୍ଲ୍ୟୁ କୁ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣତା ୨ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ।

ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ।

- ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବିରୋଧରେ ରଣ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀର ପରିଚଳନା ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ସୁନା ରଣ ଦୀତିର ଅନୁରୂପ ଦିଆଯିବ ।
- ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନା ପୂରଣ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଣାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ।
- ଅଳଙ୍କାରର ସମସ୍ତ ଅନୁଧ୍ୟାନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ଘଟିବ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା ପରେ, ଏହିପରି ଅଳଙ୍କାରର ସମସ୍ତ ଅନୁଧ୍ୟାନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ଘଟିବ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା ପରେ, ଏହିପରି ଅଳଙ୍କାରଗୁଡ଼ିକ ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ପ୍ରାପ୍ତ ଅଳଙ୍କାର ଏବଂ ଏହାର ସଂରକ୍ଷଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ପର୍ଯ୍ୟାନ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବୀମାଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- ଡିଫଲ୍ଟ ଘଟଣାରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଳଙ୍କାର ନିଷ୍ପାସନ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏପରି ଅଳଙ୍କାର କିଣିବା ପାଇଁ କୌଣସି ବିତ୍ ଦାଖଲ କରିବେ ନାହିଁ ।
- ରୁକ୍ତି ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପନ୍ନାୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରତ୍ୟାହାର

ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ରୁକ୍ତିନାମା/ରଣ ରୁକ୍ତିରେ କମ୍ପାନୀର ପୁନ- ଅଧିକାର ଧାରା ରହିଛି । ରଣ ରୁକ୍ତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଦକ୍ଷେପ ଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ:

- ଦଖଲ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି;
- ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ି ଦିଆଯାଇପାରେ;
- ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାରର ପ୍ରକ୍ରିୟା;
- ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣ ଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ରୂଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
- ସୁରକ୍ଷା;
- ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପୁନ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ପୁନ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

ମାଲକ୍ନୋଟାଲନାନ୍ ରଣ ସମ୍ପନ୍ନାୟ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଉଚ୍ଚ ରଦାୟୀ ହେବ, ଯଦି ଥାଏ, ତା'ର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବିକ୍ରେତା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ରଣଦାତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ । ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣର ଏପରି କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣଗ୍ରହଣତା <https://www.hdbfs.com/customer-support> ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପୁନ ନିର୍ଦ୍ଧାଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ବଦଳାଯାଉଛି ।



ଗ୍ରାହାନ୍ ରେଡ୍ରେସାଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପରିଚ୍ଛେଦନା ଏବଂ ତୁରନ୍ତ ସଂଶୋଧନ ।

ଏହା ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉଚ୍ଚ ଉତ୍ତର / ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚର୍ଚ୍ଚାପତ୍ର ସମୟ ପ୍ରେମଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ଚେଷ୍ଟା କରିବ:

କ୍ର	ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି	ରେକୋଲୁସନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନରେ (TAT) ଚର୍ଚ୍ଚା କରନ୍ତୁ (ପାଞ୍ଚଟି ଟୁ ବାଦ ଦେଇ)
୧	ରଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	ଟି+ ୨୦
୨	ଛାଡ଼ / ଫେରସ୍ତ	ଟି+ ୨୦
୩	ପ୍ରିପେମେଟ ବନ୍ଦ ତତ୍ତ୍ୱମେଟ	ଟି+ ୨୦
୪	ବାମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ	ଟି+ ୧୩
୫	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ	ଟି+ ୨୦

ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଶାଖା/ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୋଇଥାଏ, ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ:

- ଆମର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମେତ ଆମର ଉତ୍ତର ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଅଛି, ଦୟାକରି ଆମର ଶାଖା/ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳକୁ ଏକ ଇମେଲ (customer.support@hdbfs.com) କିମ୍ବା ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ । ଆପଣ ନିମ୍ନ ଲିଙ୍କରେ ଆମର ପୋର୍ଟାଲରେ ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

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

- ଆମର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚ୍ଛେଦନା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ବୃଦ୍ଧି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ଗହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ପରିଚ୍ଛେଦିତ ହେବ:
 - ପ୍ରଥମ ସ୍ତର ଶାଖା ପରିଚ୍ଛେଦକ/ ଇନ୍-ରଜି/ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ
 - ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତର ଗ୍ରାହକ ସେବା ପରିଚ୍ଛେଦକ
 - ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସମାଧାନ ହୋଇଛି, କିନ୍ତୁ ବରିଷ୍ଠ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ମନିଟରିଂ ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ ।
- ଯଦି ୧୦ ଦିନ ପରେ ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଆପଣ ଏକ ଇ-ମେଲ (gro@hdbfs.com) କିମ୍ବା ଏକ ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ ।

ଇ-ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ କେବଳ ଇ-ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଜବାବ ଦିଆଯିବ ।

ଆପଣ ଲେଖିପାରିବେ:

ଅଭିଯୋଗ ସାମାଧାନ ଅଧିକାରକ (ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଫିନଟେକ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ।	ଅଭିଯୋଗ ସାମାଧାନ ଅଧିକାରକ (ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଫିନଟେକ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଷୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ।
ଶ୍ରୀ ହରିଶ କୁମାର ଏଚ.ବି.ଡି. ଆର୍ଥିକ ସେବା ଲିମିଟେଡ ନୂତନ ନଂ- ୧୨୮/୪ ଏଫ, ପୁରୁଣା ନଂ- ଘର ନଂ ୫୩ ଏ, ୪ର୍ଥ ମହଲା ଏମ.ଏନ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଗ୍ରୀମସ୍ ରୋଡ୍, ଚେନ୍ନାଇ- ୬୦୦୦୦୭ ଟେଲିଫୋନ- ୦୪୪ ୪୨୯୮୪୫୪୨ ଇ-ମେଲ୍ gro@hdbfs.com	ଶ୍ରୀ ହରିଶ କୁମାର ଏଚ.ବି.ଡି. ଆର୍ଥିକ ସେବା ଲିମିଟେଡ ନୂତନ ନଂ- ୧୨୮/୪ ଏଫ, ପୁରୁଣା ନଂ- ଘର ନଂ ୫୩ ଏ, ୪ର୍ଥ ମହଲା ଏମ.ଏନ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଗ୍ରୀମସ୍ ରୋଡ୍, ଚେନ୍ନାଇ- ୬୦୦୦୦୭ ଟେଲିଫୋନ- ୦୪୪ ୪୨୯୮୪୫୪୨ ଇ-ମେଲ୍ gro@hdbfs.com

ଶେଷରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଷିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଧନ୍ୟବାଦ ଦାୟୀ ରହିବ ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିସ୍ତୃତ ପରାମର୍ଶ ସହିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେବ । ଯଦି ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ଅଭିଯୋଗକୁ ସ୍ୱୀକାର କରି ଏକ ମଧ୍ୟମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ପୁନ ନିର୍ଦ୍ଦାୟ ପ୍ରଣାଳୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଛି, ରୁଡାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଅଗୋଷ୍ଠୀ ଓମ୍ବୁଡସମାନ ନିକଟରେ ଅଗୋକୁ ବୁଝି କରାଯିବ । ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡସମାନ ଏହି ରେଗାର୍ଡରେ ସ୍ୱାଭାବିକ ଅପରେଟିଂ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପରିଚାଳନା କରିବ ।
- ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଯେ କୌଣସି କିମ୍ବା ଅଧିକ ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗକାରୀ (ନିଜେ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଆଡଭୋକେଟ୍ ବ୍ୟତୀତ) **NBFC** ଓମ୍ବୁଡସମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ହୋଇପାରେ, ଯାହାର ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ଥିବା ଶାଖା/ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଲନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ କରିଛି, ଅବସ୍ଥିତ:

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପୋଷ୍ଟ-ଡେଡ୍ ଟେକ୍ ଉପସ୍ଥାପନାରେ ଅଣ-ଉପସ୍ଥାପନା କିମ୍ବା ଅଯଥା ବିଳମ୍ବ;
- ii. ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବାରେ ବିଫଳତା, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣ;
- iii. ବିଫଳତା କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀର ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଭାଷାଭାଷା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା;
- iv. ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ପରି ଭାଷାଭାଷାରେ ଅନୁମୋଦିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ମନା;
- v. ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ମୁଦ୍ରା କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ଅଯଥା ବିଳମ୍ବ;
- vi. ରଣ ଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ବିନା ଋଜି ଆଦୟ;

- vii. ରୁକ୍ମିନୀମା/ରଣ ରୁକ୍ମିରେ ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ବିଲ୍-ଇନ୍ ରିପୋଜସନ୍ ଧାରା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା:
 - viii. ରୁକ୍ମିନୀମା / ରଣ ରୁକ୍ମିରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ବିଫଳତା (i) ନିରାପତ୍ତା ଅଧିକାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି; (ii) ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରିବ, (iii) ସୁରକ୍ଷା ଦଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତି; (iv) ସୁରକ୍ଷା ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାର ଅତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା; (v) ରଣଗ୍ରହଣତାକୁ ପୁନଃ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ (vi) ସୁରକ୍ଷା ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା;
 - ix. ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକର ପାଳନ ନକରିବା;
 - x. ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ଉପରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗାଇଡଲାଇନର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପାଳନ ନକରିବା ।
- ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣ
- <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଆରବିଆଇରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।
 - ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଶାରୀରିକ ମୋଡରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରିବ;
- କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଂଟର (CRPC)
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ,
ସେଂଟ୍ରାଲ ଭିଣ୍ଡା, ସେକ୍ଟର ୧୭
ଚଣ୍ଡିଗଡ଼- ୧୬୦୦୧୭ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଫର୍ମାଟରେ
<https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Formof-Complaint.pdf>
- ଯଦି ବୀମା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ ତେବେ ଆପଣ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରକୁ କଲ କରି IRDAI ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି । ୧୫୫୨୫୫ କିମ୍ବା ୧୮୦୦ ୪୨୫୪ ୭୩୨ କିମ୍ବା ଆପଣ <http://igms.irda.gov.in> ୱେବସାଇଟରେ ଏକ ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ତୁମେ ତୁମର ବୀମା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ଖୁସି ନୁହଁ ଏବଂ ତୁମର ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, ତୁମେ ପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇଁ ବୀମା ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ ।