

1. ପରିଚୟ

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଫେରାର ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି, ଯାହା ଦ୍ୱାରା customers ାରା କମ୍ପାନୀରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ପ୍ରତିନିଧୀମାନେ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ତଥା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅନୁସରଣ କରିବେ। ଏହି ସଂକେତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସହଜ କରିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଯେକି sanc ଶସି loan ଶ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ବିତରଣ କରିପାରିବ ।

ଆରବିଆଲ / DNBR / 2016-17 / 44 ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ DNBR.PD.007 / 03.10.119 / 2016-17 ଅନୁଯାୟୀ ଫେରାର ପ୍ରାକ୍ତିସ୍ତ କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଅଣ 02 ପାଇଁ 2019 ଅଗଷ୍ଟ 02 ରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି । -ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଲ) ଦ୍ୱାରା issued ାରା ଜାରି ଅଣ-ସିଷ୍ଟମିକ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମାକାରୀ କମ୍ପାନୀ । ସମୟ ସମୟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା prescribed ାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଯେକି Any ଶସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏହି ସଂକେତରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

ଏହି FPC ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନୀତିଗୁଡ଼ିକର କଭରେଜ୍ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ।

- ଆଚରଣ ବିଧି (ଶିକ୍ଷା ଆଚରଣ ସଂହିତା ସହିତ ମାନବଶ୍ରେତ)
- ମତାମତ, ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ ।
- ହିଲ୍ ଟ୍ରେକ୍ସ ପଲିସି ।

2. ସଂକେତର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ।

ଏହି ସଂକେତର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସନୀୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ;
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେବାରୁ କର୍ମୀ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ସେ ବିଷୟରେ ଏକ ଉତ୍ତମ ବୁ understanding ାମଣା ପାଇବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ;
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ ।
- ଶିକ୍ଷା ମାନବଶ୍ରେତ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଆଦର୍ଶ ଏବଂ ନୀତି ମାନବଶ୍ରେତ କରନ୍ତୁ ।

3. ଅଣ ଭେଦଭାବ ନୀତି ।

ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ ।

4. ଆମର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ଘୋଷଣା ।

4.1 ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାରରେ ଆମେ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ, ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ଯତ୍ନ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବୁ:

- 4.1.1 ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ମେଳା ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତରେ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ମାନବଶ୍ରେତ ପୂରଣ କରିବା, ଆମେ ପ୍ରଦାନ କରୁ, ଏବଂ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ;
- 4.1.2 ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ପୂରଣ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- 4.1.3 ବୃତ୍ତିଗତ, ସ te ଜନ୍ୟ ଏବଂ ହୃତ ସେବା ଯୋଗାଇବା;
- 4.1.4 ଆର୍ଥିକ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ମୂଲ୍ୟ, ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ of ଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକାଶ କରିବା ।

4.2 ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁ understand ାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ:

- 4.2.1 ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ଭାଷାରେ ଆର୍ଥିକ ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ମ bal ଖୁବ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ;
- 4.2.2 ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ସାହିତ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବିଭାଜିତର ଦୁହେଁ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- 4.2.3 କାରବାରର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା;
- 4.2.4 ଆର୍ଥିକ ଯୋଜନା ବାଛିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ।

4.3 ଭୁଲ୍ ଜିନିଷଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଆମେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବୁ:

- 4.3.1 ଭୁଲଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସଂଶୋଧନ କରିବା;
- 4.3.2 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ ଶୀଘ୍ର ଯୋଗଦେବା;

- 4.3.3 ଯଦି ଆମର ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ସାହାଯ୍ୟରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆମକୁ ନେବାକୁ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କହିବା;
- 4.3.4 ଆମର ଭୁଲ ହେତୁ ଆମେ ପ୍ରୟୋଗ କରୁଥିବା ଯେକି charges ଶିକ୍ଷା ଚାର୍ଜକୁ ଓଲଟାଇବା ।

5. Loans ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ।

- 5.1 Orr ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ହେବ ଯେପରି orr ଶିକ୍ଷାଟି ବୁ understood ାପାରିବେ ।
- 5.2 Application ଶିକ୍ଷା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହାକି orr ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା other ାରା ଅନ୍ୟ NBFC ଦ୍ୱାରା offered ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ orr ଶିକ୍ଷା ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା informed ାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ । Loan ଶିକ୍ଷା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବ ।
- 5.3 କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ loan ଶିକ୍ଷା ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ସିଷ୍ଟମ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ଏବଂ ଏକ ସୂଚକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ ଏବଂ ସୂଚନା ଗ୍ରହଣ ହେତୁ ଆବେଦନକୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମୟ ସମୟରେ ତାଙ୍କ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ବିକ୍ରୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା informed ାରା ସୂଚନା ଦିଆଯିବ । ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି ।

6. An ଶିକ୍ଷା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ

- 6.1 The ଶିକ୍ଷା ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ credit ଶିକ୍ଷା ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ, ଯାହା ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପାରାମିଟର ହେବ । ଏହାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର credit ଶିକ୍ଷା ନୀତି, ଆଦର୍ଶ ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ ।
- 6.2 ମିଶ୍ରଣ ଶିକ୍ଷା ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ବାର୍ଷିକ interest ଶର ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ମିଶ୍ରଣ ଶିକ୍ଷା ହୋଇଥିବା loan ଶର ପରିମାଣ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣୀୟତା ସହିତ କମ୍ପାନୀକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଭାଷାରେ ଭାଷାରେ ଜଣାଇବ । ଆମର ରେକର୍ଡରେ orr ଶିକ୍ଷା ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା these ାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
- 6.3 କମ୍ପାନୀ the ଶିକ୍ଷା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ, loan ଶର ସୁଧ ହାର ବିଶେଷତା the ଭାଷା ଭାଷାରେ b ଶିକ୍ଷା ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା understood ାରା ବୁ understood ାରିବ ଏବଂ loan ଶିକ୍ଷାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ସହିତ ସମସ୍ତ orr ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । sanc ଶିକ୍ଷା ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ସମୟ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, କମ୍ପାନୀ loan ଶିକ୍ଷାରେ ବୋଲ୍ଟରେ ବିଲ୍ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଦୃଷ୍ଟି ସୁଧ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ଏହି ସଂକେତର ପାରା 6 ର ଧାରା (6.4) ଏବଂ (6.5) ରେ ବର୍ଣ୍ଣାୟାଯାଇଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ଧାରଣ କରିବ ।
- 6.4 ଚୁକ୍ତିନାମା / an ଶିକ୍ଷା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ସେଠାରେ ଏକ ବିଲ୍ଟିକ୍ସ ରିପୋଜିସନ୍ ଧାରା ରହିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା legal ାରା ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ହେବ ।
- 6.5 ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, କମ୍ପାନୀର an ଶିକ୍ଷା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ମଧ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଧାରଣ କରିବ:
- 6.5.1 ଦଖଲ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସମୟ ଅବଲମ୍ବନ କରନ୍ତୁ ।
- 6.5.2 ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ ।
- 6.5.3 ସୁରକ୍ଷା ଦଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ।
- 6.5.4 ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ loan ଶିକ୍ଷା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ଦିଆଯିବାର ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମୟରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
- 6.5.5 Orr ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ପୁନଃ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ
- 6.5.6 ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

7. ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ loans ଶିକ୍ଷା ବର୍ଣ୍ଣନା:

- 7.1 The ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ଦ୍ୱାରା understood ାରା ବୁ understood ାରିବା ଶିକ୍ଷା ଭାଷାରେ, ବର୍ଣ୍ଣନା କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଯେକି change ଶିକ୍ଷା ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟ କେବଳ ଆଶୀର୍ବାଦୀ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହୁଏ । ଏହି ପ୍ରଭାବ ପାଇଁ ଏକ ସର୍ତ୍ତ an ଶିକ୍ଷା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- 7.2 Loan ଶିକ୍ଷା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟବହୃତ କରିବାକୁ ଯେକି Any ଶିକ୍ଷା ନିଷ୍ପତ୍ତି an ଶିକ୍ଷା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
- 7.3 Orr ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ଦ୍ୱାରା offered ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର loan ଶର ବାସ୍ତବତା ଉପରେ କି legitimate ଶିକ୍ଷା ବ legitimate ଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଭ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ the ଶିକ୍ଷା ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ । ଯଦି ଏହିପରି ସେବ୍ ଅର୍ଥ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସମାଧାନ / ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିଦ୍ଧାନ୍ତଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକ୍ସର ଥିବା ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ସହିତ orr ଶିକ୍ଷାଟିକୁ ସମାନ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

8. ଜେନେରାଲ୍ ।

- 8.1 An ଶି ଦଲିଲରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ the ଶଗ୍ରହୀତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି the ଶିଦାତା ଦି revealed ାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନ ଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିବ ।
- 8.2 Orrow ଶି ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ orr ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନୁମତି ଆପଣ, ଯଦି ଆପଣ, ତେବେ ଏହି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପଠାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ରୁଚିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- 8.3 Loans ଶି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରି b ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅତୁଆ ସମୟରେ ହଇଜା କରିବା, loans ଶି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି । ଉପଯୁକ୍ତ in ଙ୍ଗରେ
- 8.4 କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧୀ 0700 ଘଣ୍ଟାରୁ 2100 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଅପରାଧୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡାକିବେ ଯେପରିକି the ଶଗ୍ରହୀତା ବ୍ୟବସାୟର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ସେମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଘଣ୍ଟା ବାହାରେ ଡାକିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ।
- 8.5 ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡେ, କେବଳ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଏକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ, ଅପରାଧୀ orr ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦି charged ାରା ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁରକ୍ଷାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିପାରେ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବଞ୍ଚିତ ହେବା ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖାଯିବ ନାହିଁ ।
- 8.6 କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ଏହାର ସୁରକ୍ଷା, ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ଏବଂ ଏହାର ବାସ୍ତବତାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବ ।
- 8.7 କି individual ଶିସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଡ୍ ଟର୍ମ loan ଶି ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଫରଲୋସ୍ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ସହ-ବାଧତାମୂଳକ (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ orr ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ ।

9. ସୁଧ ହାର

- 9.1 କମ୍ପାନୀ ଅର୍ଥର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ loans ଶି ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର orr ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ orr ଶଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ।
- 9.2 ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଛା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ର ସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।
- 9.3 ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ଦି the ାରା the ଶିଦାତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।
- 9.4 ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ରଖିବ ।

10. ମତାମତ ଏବଂ ଅନୁରୂପ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣର କେନ୍ଦ୍ରରେ ରଖିବା ପାଇଁ ନବଭାନ୍ ଉଦ୍ୟମ କରନ୍ତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଏବଂ ତୀବ୍ର ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ସେବାକୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଦିଆଯିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବାକୁ ଆମେ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛୁ, ଯଦି କି feedback ଶିସି ମତାମତ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଆସି, ତେବେ ଏହି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କି mechanism ଶଳ ଅଭିଯୋଗର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ / ମତାମତ ଶୁଣିବା । ଏହା ବ୍ୟତୀତ ସଂଗଠନର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ମତାମତକୁ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ବିତରଣ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ସୁଦୃଃ କରିବା ଏବଂ ଉନ୍ନତ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ନିଆଯାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥାଏ ।

କମ୍ପାନୀର ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ଅଛି, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପରିଚାଳନା ଏବଂ ବିସର୍ଜନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟେସନ୍, ଟର୍ମ-ଟାଇମ୍ ସମୟ ଏବଂ ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ସମୀକ୍ଷା କି mechanism ଶଳ ପାଇଁ ଏକାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ।

ଆରବିଆଇ / ଡି.ଏନ୍.ବି.ଆର. ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) ଦି issued ାରା ଜାରି ଅଣ-ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମାକାରୀ କମ୍ପାନୀ ।

10.1ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ତୁରନ୍ତ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ manner ଙ୍କରେ ଦକ୍ଷ ସେବା ଯୋଗାଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଏକ ଯନ୍ତ୍ର ଯୋଗାଇବା ।

- 10.1.1 ମତାମତ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଏବଂ ଅନିଆରୀ ପଦ୍ଧତିରେ ଚ୍ୟାଲେଞ୍ଜ ଯୋଗାଇବା ।
- 10.1.2 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଯୋଗାଇବା ।
- 10.1.3 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଉପରେ ଶିକ୍ଷା ଦେବା ।
- 10.1.4 ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଠିକ୍, ପ୍ରତ୍ୟେକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଠିକ୍ ଅଭିଯୋଗର ସୁରକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।
- 10.1.5 ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ପରିଚାଳନା / ସମାଧାନ କରିବା ।
- 10.1.6 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ଉତ୍ତର ଦେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବକୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଆକଳନ କରିବା ।

ନବଭାଗ ଏକ ବହୁ-ସ୍ତରୀୟ ଗାହକ ମତାମତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତି Red ନିର୍ମାଣ ମେକାନିଜିମ୍ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତି ।

10.2 ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ଯାଚ୍ଛିକତା ।

ଗାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଲିଖିତ କିମ୍ବା ମାଲ ଖରୀଦ ଅନୁସନ୍ଧାନ / ଅଭିଯୋଗଗତ୍ତିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

- 10.2.1 ଯେକ any ଶିସି ଫୋରମରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଭେଟିଥିବା ଯେକ staff ଶିସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଯେପରିକି କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ମିଟିଂ, କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଟ୍ରେନିଂ ଇତ୍ୟାଦି କ୍ଷେତ୍ର ଉପରେ ସଂଗୃହୀତ ଯେକ Any ଶିସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ଜ୍ଞାନ ସହିତ ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ରେକର୍ଡ ହେବ, ଯିଏ ଏହି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ । ଠିକ୍ ସମୟରେ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ manner ଙ୍କରେ କିମ୍ବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ ।
- 10.2.2 ନିକଟସ୍ଥ କି branch ଶିସି ଶାଖାକୁ ଯାଆନ୍ତୁ ଏବଂ ଶାଖାରେ ପରିଚାଳିତ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରନ୍ତୁ । ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ ନିଜ ଭାଷାରେ ଏକ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ଯିଏ ସମାନ ସ୍ବାକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ସେହି ଦିନ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ପ୍ରବେଶ କରିବେ ।
- 10.2.3 କୁ ଏକ ମେଲ୍ ଲେଖନ୍ତୁ | contact@navadhan.com
- 10.2.4 ଏକ ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ ଯୋଗଦେବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଭାବରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ଏବଂ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ଼ ପାଇଁ ଏହିପରି ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର the ଶବ୍ଦାଟାକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ / ମଞ୍ଚର ପତ୍ର / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦଲିଲରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଶାଖା ପରିଚାଳକ, କୂଷ୍ଠର ମ୍ୟାନେଜର, ଡିଭିଜନାଲ ମ୍ୟାନେଜର, ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯେକ dedicated ଶିସି ଉତ୍ତରାକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ହୋଇପାରେ ଯାହା HO ସ୍ତରରେ ପରିଚାଳିତ ହୋଇଥାଏ । ଏହିପରି ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖା କିମ୍ବା HO ରେ ପରିଚାଳିତ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରବେଶ କରାଯାଇଛି ।
- 10.2.5 ଆପ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନାଭାଡ଼ାନ୍ ଆପ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରନ୍ତୁ ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିବର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ଯଦି କି un ଶସି ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଥାଏ, ତେବେ ସେହି ସ୍ତରର ରିପୋର୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ବୁଦ୍ଧି କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇ ନାହିଁ । HO ରେ, ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ନମୁନା ଭିତ୍ତିରେ ଅତି କମରେ 25% କଲ୍ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଯାହା ଉଠାଯାଇଥିବା ପ୍ରସଙ୍ଗ ରେକର୍ଡ ହୋଇଛି କି ନାହିଁ କିମ୍ବା କି communication ଶସି ଯୋଗାଯୋଗ ବ୍ୟବଧାନ ଅଛି କି ନାହିଁ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ।

10.3 ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଏବଂ ବନ୍ଦ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ।

ଏହି ବିଷୟର ଯା After ଚ କରିବା ପରେ, ସଂପୃକ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱବାନ ବ୍ୟକ୍ତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ କିମ୍ବା ସମାନ କାରଣ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଖୋଜୁଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ (ଯଦି ସେଠାରେ ବାହ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାଳତା ଅଛି, ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଦାବନଙ୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରଣରେ ନଥାଏ ଯାହାଦ୍ୱାରା ବୀମା ବିଷୟ ପରି ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ ଘଟେ ।) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ ଯେକ means ଶସି ଉପାୟରେ ହେବ ଯାହା ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱ appropriate ାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ମନୋନୀତ ହେବ । ଯୋଗାଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ତରଙ୍ଗ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରକୁ କିପରି ବ to ାଇ ପାରିବେ, ଯଦି ସେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ।

ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ ସହିତ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ହେଲେ ହିଁ ଏହା ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବ ।

ଅଭିଯୋଗର ଜବାବ ଦେବାର ସମୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

- 10.3.1 ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ: 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ |
- 10.3.2 ୦କେଇ ମାମଲା, ଆଇନଗତ ମାମଲା ଏବଂ ମାମଲା ଯାହା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଆବଶ୍ୟକ କରେ: 15 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ |
- 10.3.3 ସୁଧ / ଚାର୍ଜ / କିଛି ସମ୍ପର୍କୀୟ ମାମଲା: 20 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ |
- 10.3.4 ବାହ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ମାମଲା: 30 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ |
- 10.3.5 ଆରବିଆଇ / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟାମକ / ବିଧି / ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ |
- 10.3.6 ଯଦି କି case ଶିକ୍ଷା ମାମଲା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ / ନିୟାମକ / ଦକ୍ଷ ପ୍ରାଧିକରଣଙ୍କ ଠାରୁ ସମାନ ସମ୍ମାନ କରିବ, ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମୟ ସୀମା ଦର୍ଶାଇବ |

10.4 ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ |

କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା / ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ନାମ ଅବଲୁକ୍ତ କରି) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ | ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ) ଉପରୋକ୍ତ TAT ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁପରଭାଇଜନ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର ଚାର୍ଜ ବିଭାଗର ଅଧିକାରୀ
ତୃତୀୟ ମହଲା, ମୁମ୍ବାଇ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେଲ ଷ୍ଟେସନର ବିପରୀତ,
ବାଇକୁଲ୍ଲା, ମୁମ୍ବାଇ - 400 008
ଇମେଲ୍ id: dnbsmro@rbi.org.in |

11. ହିଲ୍ ଟ୍ରେକ୍ସ ଫ୍ଲୋର୍ ପଲିସି |

ନବଧାନ ସ୍ଵାଗତୀୟତା କରାଯିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ହିଲ୍ ଟ୍ରେକ୍ସ ଫ୍ଲୋର୍ ଏକ ମହତ୍ତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଉତ୍ସ ଅଟେ କାରଣ ସେମାନେ FPC କିମ୍ବା ସଂଗଠନର ଅନ୍ୟ କିମ୍ବା policy ଶିକ୍ଷା ନାହିଁ ବିରୁଦ୍ଧରେ ବିରୁଦ୍ଧତାକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବାର ସ୍ଥିତିରେ ରହିବେ | ଯେକି Any ଶିକ୍ଷା କର୍ମଚାରୀ ତାଙ୍କ ବରିଷ୍ଠ / ଅଧିକାରୀ / ସହକର୍ମୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ, ସେମାନେ ନିଷିଦ୍ଧ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଜଡ଼ିତ ଅଛନ୍ତି ଏବଂ ଆଚରଣ ବିଧି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରୁଛନ୍ତି ଯେପରିକି ୦କେଇ, ପାଣ୍ଡିର ଅପବ୍ୟବହାର, ଅନିୟମିତ ଆଚରଣ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଅସଦ୍‌ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି contact@navadhan.com କୁ ଏକ ମେଲ୍ ପଠାଇ | | HO ରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ମ୍ୟୁନିଟ୍ (CU) ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଛି ଯିଏ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଅନୁସନ୍ଧାନ / ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ କିମ୍ବା ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଟ୍ରାକର ବଜାୟ ରଖିବେ | ସେମାନଙ୍କର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ CU ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ମତାମତ ଏବଂ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତୁ ସହିତ ଅନୁଶାସନ କମିଟି (ଡିସି) କୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବ | ନିମ୍ନ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି ଯଦି ସମୟ ସମୟରେ ସାକ୍ଷାତ ହୁଏ | ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥିବା ମାମଲାଗୁଡ଼ିକ ଡିସିରେ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ, ଏଡିଆର ମୁଖ୍ୟ, ରିସର ମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟର ମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗର ପ୍ରତିନିଧୀ ରହିଛନ୍ତି |

ଏକ ହିଲ୍ ଟ୍ରେକ୍ସ ଫ୍ଲୋର୍ ମଧ୍ୟ ଏକ ଗ୍ରାହକ ହୋଇପାରେ ଯିଏ ୦କାମ୍ପି, ପାଣ୍ଡିର ଅପବ୍ୟବହାର, ଅନିୟମିତ ଆଚରଣ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଅସଦ୍‌ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ଯେକି any ଶିକ୍ଷା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା / ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦେଇଥାଏ | ନବଧାନ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରକୁ ଫୋନ୍ କରି ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବାଖଲ କରିପାରିବେ | ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ investigated ିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଡିସି ଦ୍ଵାରା ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ | (ଅନୁରୋଧ କଲେ କଲର୍ ନାମ ଅଜ୍ଞାତ ରଖାଯିବ)

ତଥାପି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସଠିକତା ଉପରେ କଲ୍ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଖରେ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରମାଣ ରହିବା ଉଚିତ ଏବଂ ଅବାସ୍ତବ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ଠାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା ଉଚିତ୍ | ଅବାସ୍ତବ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ରିପୋର୍ଟ କରୁଥିବା ଏକ ହିଲ୍ ଟ୍ରେକ୍ସ ଫ୍ଲୋର୍ ଯଦି ଉତ୍ତମ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଯଦି ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ସନ୍ଦେହ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଥାଏ ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ | ଏକ ଖରାପ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ / ପ୍ରେରଣା ସହିତ ଅବାସ୍ତବ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ରିପୋର୍ଟ କରୁଥିବା ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ଏକ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଦାୟୀ ଅଟେ ଯେପରିକି ପ୍ରଥମ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମାତ୍ର ଶୁଦ୍ଧ ଚେତାବନୀ ଏବଂ ପୁନରାବୃତ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକ ଲିଖିତ ଚେତାବନୀ |

12. ବାହ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ

(ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ କିମ୍ବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ଆଧାରରେ) ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସାଧାରଣ ଜନତା ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ହିତାଧିକାରୀ ଯେପରିକି ସରକାରୀ ଏଜେନ୍ସି ଆରବିଆଇ, ପୋଲିସ୍, ଆଇନଜୀବୀ ତଥା ସାମାଜିକ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ମଧ୍ୟ HO ସ୍ତରରେ ରେକର୍ଡ୍ ହେବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ | ତେଣୁ, ଯେକି any ଶିକ୍ଷା କର୍ମଚାରୀ ଯିଏ ଏଭଳି ଏଜେନ୍ସିରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କୁ ଶାଖା ପରିଚାଳକ, କ୍ଲଷ୍ଟର ମ୍ୟାନେଜର, ଡିଭିଜନାଲ ମ୍ୟାନେଜର କିମ୍ବା ଯେକି dedicated ଶିକ୍ଷା ଉତ୍ତରୀକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିକଟକୁ ବା should ାଇବା ଉଚିତ, ଯେହେତୁ ଏହା ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ |

13. ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ମନିଟରିଂ |

- 13.1 ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଶ୍ଳିଷ୍ଟିକୁ ଦାଏରକାରୀ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ନଜର ରଖାଯିବ ।
 - 13.2 ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରେଜୋଲ୍ୟୁସନ୍, ଟର୍ନ-ଟାଇମ୍ ସମୟ ସହିତ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ ଅଫିସରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା review ାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ, ଯାହା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡକୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରେ ।
 - 13.3 ଡ୍ୱାର୍ଟର ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସହିତ ବୋର୍ଡ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ସମୀକ୍ଷା କରେ ।
- 14. ମେଳା ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ (FPC) ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ ବିସ୍ତାର । (GRM)**
- 14.1 ଆମର HR ନୀତିରେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ନିଯୁକ୍ତି, ସେମାନଙ୍କର ତାଲିମ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟ ଗଠନ ପାଇଁ ମାନଦଣ୍ଡ ଅଛି । ଏହି ମାନଦଣ୍ଡ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା, ଦକ୍ଷତା ସେଟ୍ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ସାମାଜିକ ଏବଂ ଆଚରଣଗତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ FPC, GRM, ଆଚରଣ ସଂହିତା, ହିଷ୍ଟଲି ଗ୍ଲୋଅର୍ ମେକାନିଜିମ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରର ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟ ଉପରେ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ।
 - 14.2 କର୍ମଚାରୀ ତାଲିମ: ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା ସହିତ FPC ଉପରେ ତାଲିମ ଦିଆଯାଏ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ସେମାନେ ମଧ୍ୟ ନରମ କିଲ୍ସ ଶିଳ୍ପ ଉପରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ଯାହା ଦ୍ୱାରା any ାରା କି ab ଶସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ debt ଶ ସଂଗ୍ରହ / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ ନକରି orr ଶ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମ୍ମାନର ସହିତ ଆଚରଣ କରିବେ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏପରି ଭାବରେ ତାଲିମ ଦିଆଯାଏ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯାଏ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ଆତ୍ମ ସମ୍ମାନ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
 - 14.3 କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପଦୋନ୍ନତି ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବାବେଳେ FPC, GRM, ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ହିଷ୍ଟଲି ଗ୍ଲୋଅର୍ ମେକାନିଜିମ୍ ପାଳନକୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯିବ ।
 - 14.4 କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉପରେ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଯେଉଁମାନେ FPC, GRM, ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ହିଷ୍ଟଲି ଗ୍ଲୋଅର୍ ମେକାନିଜିମ୍ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ ।
 - 14.5 ନାଭାଡାନର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଭାଷା ଭାଷାରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍, ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ହିଷ୍ଟଲି ଗ୍ଲୋଅର୍ ମେକାନିଜିମ୍ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
 - 14.6 ଏହି FPC ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ଏକ କପି ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ୱେବସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ ହେବ ।
 - 14.7 କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷା: ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ବିକଳ୍ପ, ପସନ୍ଦ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ financial ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପାଇଁ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ, ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଏବଂ ଏକ୍ସଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଉପରେ ଶିକ୍ଷିତ ହେବେ । ଶାଖା ଏବଂ ସଭାଗୁଡ଼ିକରେ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ଗୋଷ୍ଠୀ ତାଲିମ ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷା କରାଯିବ ।
 - 14.8 ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂସ୍ଥାର ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ orrow ଶିଦ୍ଧତା ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବୁଝି understand ିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ।

-x-