

ମେଳା ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (ଏଫ୍‌ପିସି)

ର

ଏଡ୍‌ଗ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1.	ପୃଷ୍ଠଭୂମି, ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା.....	3
1.1	ପୃଷ୍ଠଭୂମି.....	୩
1.2	ଏଫ୍‌ପିସି ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	3
1.3	ଏଫ୍‌ପିସି ର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା.....	3
2.	କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଯୁନିଫର୍ମ କୋଡ୍	3
2.1	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	3
2.2	ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ.....	୪
2.3	ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ	୪
2.4	ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା.....	୪
2.5	ଏଫ୍ ପି ସି ଯୋଗାଯୋଗର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି	4
2.6	ସୁଧ ହାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୋଡ୍.....	୫
2.7	ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା	୫
2.8	ଏଫ୍‌ପିସିର ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ.....	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ 5
3.	ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ମାନବଶ୍ଚ	6
3.1	ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ ପାଇଁ ମାନବଶ୍ଚ.....	6
3.2	ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ପାଳନ କରିବାକୁ ଥିବା ମାନବଶ୍ଚ.....	6
4.	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ୱ	8
5.	ଏଫ୍‌ପିସି ର ସମୀକ୍ଷା.....	8
6.	ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପଦ୍ଧତି.....	8

1. ପୃଷ୍ଠଭୂମି, ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

1.1 ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ଇଡିଜିଆରଓ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ("ଏନବିଏଫସି") ଯାହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଇନ, 1934 ର ଧାରା 45-IA ଅନୁଯାୟୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆର୍ବିଆଇ) ସହିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ।

କମ୍ପାନୀ, ଏକ ମୂଳ ସ୍ତର ଏନବିଏଫସିଭାବରେ, ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଷ୍ଟେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2023 ପାଳନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ।

ଆର୍ବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, 'ନିଷ୍ପନ୍ନ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ' ("ଏଫପିସି ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ") ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଆର୍ବିଆଇ ସେପ୍ଟେମ୍ବର 02, 2022 ତାରିଖର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ 'ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ' ସ୍ଥିର କରିଛି। ତଦନୁସାରେ, ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିୟୋଜିତ ଏକ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଆର୍ବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ।

ଉପରୋକ୍ତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ("ବୋର୍ଡ") ର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ("ଏଫ୍‌ସି") ଗ୍ରହଣ କରିଛି।

1.2 ଏଫ୍‌ସି ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏଫ୍‌ସି ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

- ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ବୋଲି ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା।
- ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଆଦାୟ କରିବା ସମୟରେ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ବୈଧ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

1.3 ଏଫ୍‌ସି ର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଏହି ଏଫ୍‌ସି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ, ମାର୍କେଟିଂ, ରଣ ଉତ୍ପତ୍ତି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା, ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ କମ୍ପାନୀର ରଣ ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏଫ୍‌ସି ର ଏହି ସଂସ୍କରଣ, ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବା ପରେ, ଏଫ୍‌ସି ର ସମସ୍ତ ପୂର୍ବ ସଂସ୍କରଣ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ତାହାକୁ ସ୍ଥାନିତ କରିବ।

2. କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କୋଡ୍

2.1 ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
- ଆବେଦନ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ। ଏପରି ସୂଚନା (ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଫି/ଚାର୍ଜ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ, ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଫି, ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଇତ୍ୟାଦି) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ

କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ ।

3. ଋଣ ଆବେଦନ ପାଇବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସମୟ ସୀମା ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।
- 4.
5. ଆବେଦନ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସୂଚାଇବ ।
6. ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଋଣ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

2.2 ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, ଋଣ ଆବେଦନର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ ଯେକୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ତଥ୍ୟ / ସୂଚନା ମାଗିବ ।
2. କମ୍ପାନୀ ଋଣର ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଲିଖିତ ଭାବରେ, ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:
 - a) ଋଣ ପରିମାଣ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଏ ।
 - b) ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ହାର (ବାର୍ଷିକ) ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କର ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ।
 - c) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଋଣ ନେବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡିବ । ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏପରି ଯେକୌଣସି ଗ୍ରହଣକୁ କମ୍ପାନୀ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।
3. ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଋଣର ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ବୋଲି ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
4. ଋଣ ମଞ୍ଜୁର / ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

2.3 ଋଣ ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚନା ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
2. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଆଶାନ୍ୱରୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯେପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।
3. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟବହୃତ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ହେବ ।
4. ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଉପରେ ବକେୟା ଋଣ ପରିମାଣ ଆଦାୟ ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ଏପରି ସେବ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ / ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହକଦାର ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

2.4 ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ-କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ, ଏକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରିଭାଷିତ କରିବ। ଏପରି ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୁତ୍ତ ଯେକୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବ।

2.5 ଏଫ୍ଟିସି ଯୋଗାଯୋଗର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି:କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଏଫ୍ଟିସି ସ୍ଥାପନ କରିବ। ତଥାପି, ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, କମ୍ପାନୀ ସେହି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆଞ୍ଚଳିକ/ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏଫ୍ଟିସି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ଯେଉଁମାନେ ଇଂରାଜୀ ଭାଷା ବୁଝିପାରୁ ନାହାଁନ୍ତି ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏଫ୍ଟିସି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି।

2.6 ସୁଧ ହାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୋଡ୍:

1. କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ, ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାର କରି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ।
2. କମ୍ପାନୀ, ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ, ଡାହାଣ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୁଧ ହାର, ବିପଦର କ୍ରମୀକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ପ୍ରକାଶ କରିବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମୀକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।
3. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାର୍ଷିକ ହାର ଜଣାଇବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେତେ ହାର ଦେବାକୁ ପଡିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ।

2.7 ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା:କମ୍ପାନୀ 'ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021' ସହିତ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ, ଯେତେବେଳେ ଏହା କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

2.8 ଏଫ୍ ପି ସିର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ:

1. ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ସୂଚନା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ନାହିଁ) କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ।
2. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍, କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
3. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରାଜି ହୋଇଥିବା ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସାକ୍ଷାତ କରି ଏବଂ/ଅଥବା ସୁରକ୍ଷା ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବା ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ। ଡିଫଲ୍ଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ମାମଲାକୁ ଏକ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇପାରେ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରାଯିବା ନାହିଁ।
4. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ।
5. ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦୀ ଋଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ବାଜ୍ୟାସ୍ତ୍ର ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
6. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରହିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଲିଖିତ ଭାବରେ ରାଜି ନହେଲେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏପରି ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର/ପ୍ରକାଶ କରିପାରେ:

- ଯଦି କୌଣସି ଆଇନ ଅଦାଲତ, ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ସଂସ୍ଥା, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ, ଆରବିଆଇ, ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ/କମ୍ପାନୀ, ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ ଅନ୍ୟ ନିୟାମକ ପ୍ରାଧିକରଣ/ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ତଥ୍ୟ/ସୂଚନା ମଗାଯାଏ ।
- ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ କୌଣସି ଆଇନଗତ / ବୈଧାନିକ / ନିୟାମକ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଳନ / ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର / ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରାଯାଏ ।
- ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନହିତକର ।
- ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷା ଦେବା ପାଇଁ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର/ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରାଯାଏ ।

3. ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ରଖି ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ମାନବଣ୍ଡ

3.1 ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ରଖି ପାଇଁ ମାନବଣ୍ଡ- ଯଦି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ନିଜର ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ହେଉ ନା କାହିଁକି), ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏହି ଏଫ୍ ପି ସି ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଏବଂ IT ସେବାର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଉପରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଆତ୍ମାରେ ପାଳନ କରିବ ।

ଯଦି କମ୍ପାନୀ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉତ୍ତର ଏବଂ/ଅଥବା ପାଉଣା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମକୁ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଥିବା କମ୍ପାନୀର ନାମ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିଛି ରଖି ରୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀର ଲେଟର ହେଡରେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଜାରି କରାଯିବ ।
- ରଖି ମଞ୍ଜୁର / ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଖି ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ଏବଂ ରଖି ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।

3.2 ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ପାଳନ କରିବାକୁ ଥିବା ମାନବଣ୍ଡ- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅତିରିକ୍ତ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର):** ଏପିଆର ହେଉଛି ଏକ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖିର ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ବାର୍ଷିକ ହାର । ଏପିଆର ଏକ ସମସ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ମାର୍ଜିନ୍ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବା ଉଚିତ ଯେଉଁଥିରେ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ଖର୍ଚ୍ଚ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ଯାତ୍ରା ଶୁଳ୍କ, ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ, ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଆକର୍ଷିତ ଶୁଳ୍କକୁ ବାଦ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ ।
- କୁଲିଂ ଅଫ୍/ଲୁକ୍-ଅପ୍ ଅବଧି:** ଯଦି ଜଣେ ରଖିଗ୍ରହୀତା ରଖି ଜାରି ନ ରଖିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଅନ୍ତି, ତେବେ ଏକ କୁଲିଂ ଅଫ୍/ଲୁକ୍-ଅପ୍ ପରିୟତ୍ତ ହେଉଛି ଆରଜ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ଯାହା ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖିରୁ ବାହାରିବା ପାଇଁ ଦିଆଯିବ ।
- ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍/ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ଡିଏଲଏ):** ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ସେବାକୁ ସହଜ କରୁଥିବା ଯୁକ୍ତର ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ସହିତ ମୋବାଇଲ୍ ଏବଂ ୱେବ୍-ଆଧାରିତ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ । ଡିଏଲଏ ଗୁଡ଼ିକରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (ଆଇଏସ୍) ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଚଳିତ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଯେକୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ସେବାକୁ ବିସ୍ତାର କରିବା ପାଇଁ ଆଇଏସ୍ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ ରଖି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲଏସ୍) ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ଆପ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

4. **ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି):** ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଜଣେ ଏଜେଣ୍ଟ ଯିଏ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଚଳିତ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆର୍ଜ୍ଟିଏସ୍ ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରାହକ ଅଧିଗ୍ରହଣ, ଅଣ୍ଟରରାଇଟିଂ ସମର୍ଥନ, ମୂଲ୍ୟ ସମର୍ଥନ, ସେବା, ତଦାରଖ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ରଣ କିମ୍ବା ରଣ ପୋର୍ଟଫୋଲିଓର ପୁନରୁଦ୍ଧାରରେ ରଣଦାତାଙ୍କ ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶ ପରିଚାଳନା କରନ୍ତି।
5. **ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି ("କେଏ୍ ଏଫ୍ ଏସ୍"):** ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଆର୍ ବି ଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଏକ କେଏ୍ ଏଫ୍ ଏସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ମୂଳ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (କେଏ୍ ଏଫ୍ ଏସ୍) ରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ ଦଶ ସୁଧ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। କେଏ୍ ଏଫ୍ ଏସ୍ ରେ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ବ୍ୟତୀତ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ରହିବ:
 - a) ରଣଗ୍ରହଣୀତା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣର ସମସ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ଭାବରେ APR ର ବିବରଣୀ
 - b) ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଯନ୍ତ୍ରପାତି,
 - c) ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ / ଫିନଟେକ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ ମାମଲା ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ,
 - d) କୁଲିଂ-ଅଫ୍/ଲୁକ୍-ଅଫ୍ ଅବଧି ଯାହା ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ ତାରିଖରୁ 15 ଦିନ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି।
6. **ରଣ ବଣ୍ଟନ, ସେବା ଏବଂ ପରିଶୋଧ-ସମସ୍ତ** ରଣ ସେବା, ପରିଶୋଧ, ଇତ୍ୟାଦି ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ୱାରା ସିଧାସଳଖ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କରାଯିବା ଉଚିତ। ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଦାନ ସର୍ବଦା କରାଯିବ, କେବଳ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ (ଆର୍ ବି ଆଇ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିୟାମକ) ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା ଏକ ସହ-ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଶେଷ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟତୀତ, ଯଦି ରଣ ସିଧାସଳଖ ଶେଷ-ଲାଭକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ।
7. **ଫି/ଟାର୍ଜର ଦେୟ:** କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ("ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି") କୁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଫି, ଦେୟ, ଇତ୍ୟାଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସିଧାସଳଖ ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡ/ଟାର୍ଜ, ଯଦି ଆଏ, ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।
8. **ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସେୟାର କରିବାକୁ ଥିବା ନିଷ୍ପାଦିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର କପି-**କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା// କାରବାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ (ଏହାର ଲେଟର ହେଡରେ) ଯଥା, କେଏ୍ ଏଫ୍ ଏସ୍, ରଣ ଉପାଦାନ ସାରାଂଶ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ଭାଇଭାଲି, ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦି ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ସେମାନଙ୍କର ପଞ୍ଜିକୃତ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥିବା ଇମେଲ୍/ SMS ରେ ପଠାଯିବ।
9. **ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ମାନଙ୍କର ତାଲିକା-**କମ୍ପାନୀ ନିଜ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆସ୍ତ୍ର ("ଡିଏଲଏ")/ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ଏବଂ ସେମାନେ ଯେଉଁ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଛନ୍ତି ତାହାର ବିବରଣୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ।
10. **ଉପାଦ ସୂଚନା-**କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଡିଏଲଏସ୍, ଅନ-ବୋର୍ଡିଂ/ସାଇନ୍-ଅଫ୍ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଉପାଦ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ରଣ ସୀମା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ।
11. **ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିବରଣୀ-**ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ସମୟରେ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଦାୟୀ ଏଲ୍ ଏସ୍ ପିକୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦାୟିତ୍ୱ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବା ସମୟରେ କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଦାୟୀ ଏଲ୍ ଏସ୍ ପିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ସମୟରେ, ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ, ଯେଉଁ ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବାକୁ ଅଧିକୃତ।
12. **କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟର ଲିଙ୍କ-**କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଡିଏଲଏସ୍/ଏଲଏସ୍, ଏହାର ୱେବସାଇଟର ଲିଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ଉପାଦ, ରଣଦାତା, ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି, ଗ୍ରାହକ ସେବାର ବିବରଣୀ,

ଗୋପନୀୟତା ନୀତି, ସଚେତ୍ର ପୋର୍ଟାଲ ଲିଙ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଅଧିକ/ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ରଖିଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରିବ।

13. **ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ, ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଅଂଶୀଦାର-କମ୍ପାନୀ** ନିଷ୍ଠିତ କରିବ ଯେ ତିଏଲଏସ/ଏଲଏସ୍ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଯେକୌଣସି ତଥ୍ୟ/ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ ଆବଶ୍ୟକତା-ଭିତ୍ତିକ ଏବଂ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ବ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ସହିତ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ମତି ପାଇବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତଥ୍ୟ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମ୍ମତି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶନକୁ ସୀମିତ କରିବା, ତଥ୍ୟ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବା, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ମତି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଆପଣଙ୍କୁ ତଥ୍ୟ ଡିଲିଟ୍ କରିବା/ ଭୁଲିଯିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
14. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ତିଏଲଏ ଗୁଡ଼ିକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଫାଇଲ୍, ମିଡ଼ିଆ, ଯୋଗାଯୋଗ ତାଲିକା, କଲ୍ ଲଗ୍, ଟେଲିଫୋନି କାର୍ଯ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ମୋବାଇଲ୍ ଫୋନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧ (ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ) ପ୍ରବେଶ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବେ। ତଥାପି, ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କ୍ୟାମେରା, ମାଇକ୍ରୋଫୋନ୍, ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଅନ୍-ବୋର୍ଡ଼ / KYC ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁବିଧା ପାଇଁ ଅନୁମତି ପ୍ରବେଶ ନିଆଯାଇପାରିବ, ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ସହିତ। ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ଅଂଶୀଦାର ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ, ଯେକୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ନିଆଯିବ।
15. **ବ୍ୟାପକ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି-କମ୍ପାନୀ** ନିଷ୍ଠିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ତିଏଲଏ ଏବଂ ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ଗୁଡ଼ିକର ଏକ ବ୍ୟାପକ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ସମ୍ପୃକ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ଆର୍ ବି ଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଏପରି ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ସାର୍ବଜନୀନ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ। ତିଏଲଏ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ପାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା ନୀତିରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
16. **କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାରେ କୌଣସି ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ବୃଦ୍ଧି ନାହିଁ-କମ୍ପାନୀ** ନିଷ୍ଠିତ କରିବ ଯେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ରେକର୍ଡରେ ନିଆଯାଇ ନଥିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାରେ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ବୃଦ୍ଧି ହେବ ନାହିଁ।
17. **ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ-କମ୍ପାନୀ** ନିଷ୍ଠିତ କରିବ ଯେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପାୟାୟିତା ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ମାନଙ୍କର ଜଣେ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ରହିବେ। ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍, ଏହାର ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ଏବଂ ତିଏଲଏ ଏବଂ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଏସ୍ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା ତିଏଲଏ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଉଚିତ। କମ୍ପାନୀର ଅବ୍ୟତନ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏଠାରେ ଅନୁବନ୍ଧ-1 ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ କରାଯାଇଛି।
18. **ପ୍ରଯୁକ୍ତିବିଦ୍ୟା ମାନକ-କମ୍ପାନୀ** ନିଷ୍ଠିତ କରିବ ଯେ ସେମାନେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲଏସ୍ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ଦେବା ପାଇଁ ଆର୍ ବି ଆଇ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସାଇବର ସୁରକ୍ଷା ଉପରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଯୁକ୍ତିବିଦ୍ୟା ମାନଦଣ୍ଡ / ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରନ୍ତି, କିମ୍ବା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇପାରେ।
19. **କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ("ସି ଆଇ ସି")** -କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ଠିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କର ତିଏଲଏ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ର ତିଏଲଏ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ପ୍ରକୃତି/ଅବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ସି ଆଇ ସି ଗୁଡ଼ିକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂରଚିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ଉପାଦ ଏବଂ/କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ଗୁଡ଼ିକୁ ଏକ ବାଣିଜ୍ୟ ଗ୍ଲାଡ଼ଫର୍ମରେ ସଂରଚିତ ଭାବରେ ସଂରଚିତ ଭାବରେ ସଂରଚିତ ଭାବରେ ସଂରକ୍ଷିତ, ଅସୁରକ୍ଷିତ/ସୁରକ୍ଷିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ଛଗିତ ଦେୟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସି ଆଇ ସି ଗୁଡ଼ିକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

4. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ୱ

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ପ୍ରତିବର୍ଷ ଏଫ୍ ପି ସିର ଅନୁପାଳନ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା କମିଟି (CPC) କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । CPC ଦ୍ଵାରା ସମୟାନୁସାରେ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ସମନ୍ବିତ୍ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

5. ଏଫ୍ ପି ସିର ସମୀକ୍ଷା

ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ବର୍ଷକୁ ଅତି କମରେ ଥରେ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଏଫ୍ ପି ସି ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ । ଏହି ଏଫ୍ ପି ସିରେ ଯେକୌଣସି ବିଷୟ, ଯେକୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ନିୟମ/ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ଆଇନ କିମ୍ବା ଏହାର ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା କୌଣସି ନୂତନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନର ପ୍ରଣୟନ ସତ୍ତ୍ୱେ, ଏପରି ଆଇନ, ନିୟମ/ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କିମ୍ବା ପ୍ରଣୟନ ଅଧୀନରେ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏହି ଏଫ୍ ପି ସି ଉପରେ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ପାଇବ ।

ଅନୁବନ୍ଧ 1**ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପଦ୍ଧତି**

ଏହି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନୀ, ଏହାର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ସେବା ସମେତ କମ୍ପାନୀର ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ସମୟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

- 1. ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ଟ୍ୟାଗେଲଗୁଡ଼ିକ:** କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଅଛି, ସେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଲେଖିପାରିବେ:
 - a) **ଇମେଲ୍:** info@ed ଜି ଆର୍ ଓ fin.com
 - b) **ଏହି ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ:** +୯୧- ୭୬୭୯୫୭୧୪୦୦
 - c) **ଠିକଣାରେ ଚିଠି:** ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ, ED ଜି ଆର୍ ଓ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଦ୍ଵିତୀୟ ମହଲା, ନମ୍ବର: ୧୭୧୪/୧୭୧୫, ଏନଜାଇମ୍, ୭ମ କ୍ରସ୍, ୧୯ତମ ମୁଖ୍ୟ ରାସ୍ତା, ସେକ୍ଟର ୧, HSR ଲେଆଉଟ୍, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ, ୫୬୦୧୦୧୨
- 2. ଅଭିଯୋଗ କିପରି କରାଯିବ:** ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀକୁ ସେମାନଙ୍କର ମତାମତ ଦେବା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ରଣ ବିବରଣୀ ଯଥା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର, ମତାମତ / ପରାମର୍ଶ / ଅଭିଯୋଗର ବିବରଣୀ ଏବଂ ବୈଧ ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ଯେଉଁଥିରେ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡିବ।
- 3. ଗ୍ରାହକ କେବେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବା ଉଚିତ-ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକୃତିର ଅନନ୍ୟ ହୋଇପାରେ, ତେଣୁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ତଦନ୍ତ ପରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ 4 ସପ୍ତାହ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମୟ ଲାଗିପାରେ। ଯଦି ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ।**
- 4. କମ୍ପାନୀ ଭିତରେ ବୁଦ୍ଧି-କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣ ଯାହାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ତାଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:**
 - a) **ଗୁରୁ ପ୍ରସାଦ,**
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ,
ଏଡ୍‌ଗ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍,
ଦ୍ଵିତୀୟ ମହଲା, ନମ୍ବର: ୧୭୧୪/୧୭୧୫, ଏନଜାଇମ୍, ୭ମ କ୍ରସ୍,
୧୯ତମ ମୁଖ୍ୟ ରାସ୍ତା, ସେକ୍ଟର ୧, HSR ଲେଆଉଟ୍,
ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ, ୫୬୦୧୦୧୨
 - b) **ଇମେଲ୍:** bud@ed ଜି ଆର୍ ଓ fin.com 🌸
 - c) **ଟେଲିଫୋନ୍** | +୯୧-୭୬୭୯୫୭୧୪୦୦
- 5. ଆର୍ ବି ଆଇ କୁ ବୁଦ୍ଧି ପାଇଁ ଟ୍ୟାଗେଲଗୁଡ଼ିକ-ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କରାଯାଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ଚିଠି ଲେଖି ଆର୍ ବି ଆଇ କୁ ଯାଇପାରିବେ:**
 - a) **ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ତଦାରଖ ବିଭାଗ ଦାୟିତ୍ଵରେ ଥିବା ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ, ୧୦/୩/୮, ନୃପଥୁଙ୍ଗା ରୋଡ୍, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ- ୫୬୦୦୦୧; ଇମେଲ୍:** blssmbangalore@ଆର୍.ବି.ଆଇ.org.in
 - b) **ଅଭିଯୋଗକୁ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଥିବା ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆର୍ ବି ଆଇ ପାଖରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ** (<https://cms.ଆର୍.ବି.ଆଇ.org.in>) ଏବଂ/କିମ୍ବା **ଆର୍ ବି ଆଇ Sachet ପୋର୍ଟାଲ୍ ଅର୍ଥାତ୍ ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ** (<https://sachet.ଆର୍.ବି.ଆଇ.org.in>) ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଜି ଆର୍ ଓ ର ପ୍ରଦର୍ଶନ -କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଖେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଉପରୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ଜି ଆର୍ ଓ ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଶାଖା, ଏହାର ଏଲ୍ ଏସ୍ ପି ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଉଟିଂ ଆପ୍ସ ("ଡିଏଲଏ") ରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା ଡିଏଲଏ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ଫର୍ମର ଶୀର୍ଷରେ

< ଏଫ୍ ପି ସି ର ଶେଷ >