

ପୂନାଖିଲା ଫିନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ।

ସମସ୍ତ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକ / ରଣଗ୍ରହୀତା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପରେ ପୂନାଖିଲା ଫିନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("ପି ଏଫ୍ ଏଲ୍/ କମ୍ପାନୀ ") ଏହାର ଗ୍ରାହକ / ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ପି ଏଫ୍ ଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା

ସମ୍ବନ୍ଧରେ । ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରକୃତିର ଗୋପନୀୟ ଅଟେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀରେ ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କୁ ବଦଳାଇଥାଏ ଏବଂ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ହୋଇଥିବା ସାମ୍ପ୍ରତିକ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ ।

କ୍ଷମାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତ ।

ପାଠ୍ୟ ପାଠ୍ୟ କୋଡ୍

I

<u>ପରିଚୟ</u>	୩
<u>ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ</u>	୩
<u>ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବେଦନ ।</u>	୩
<u>ରଣ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ।</u>	୪
<u>ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ରଣ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନର ବିବରଣ ।</u>	୪
<u>ରଣର ରେକର୍ଡ ।</u>	୪
<u>ନିରାପତ୍ତା ରିଲିଫ୍</u>	୪
<u>ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ</u>	୫
<u>ନିରାପତ୍ତା ପ୍ରତିପାଦନ ।</u>	୪
<u>ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ।</u>	୭
<u>ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା ।</u>	୭
<u>ସଂରକ୍ଷଣ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଡିଗୋଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନଙ୍କ ସିମ୍ପ, ୨୦୨୧</u>	୮
<u>କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଦାନ ପ୍ରାପ୍ତ ଯାନ୍ତ୍ରିକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ।</u>	୮
<u>ଇଣ୍ଡିଗୋଟେଡ୍ ରେଡ୍ ଏବଂ ରିସର ଗେଡେସନ୍ ।</u>	୮

ପରିଚୟ:

ଏହି ଫାୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ 'କୋଡ୍' କୁହାଯାଏ) ସମସ୍ତ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭ୍ୟାସ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପୁନଃପଠନ ଫିଲ୍ଡ ଲିମିଟେଡ୍ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ 'କମ୍ପାନୀ / ପି ଏଫ୍ ଏଲ୍' କୁହାଯାଏ) ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

ଏହି ସଂକେତକୁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ମାନକ ସ୍ଥିତି କରି ଭଲ, ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ବିଶ୍ଵାସ-ଯୋଗ୍ୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ;
- ଆଇନଗତ ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ । ଅଗ୍ରଗତିର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକରେ ଆଦର୍ଶ;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସମର୍ପିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ ସେମାନେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ;
- ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତି ସହିତ ହିସାବ କରିବା ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ମାନାଙ୍କ ହାସଲ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯାନ୍ତ୍ରିକ ଶକ୍ତିଶାଳୀକୁ ମଜବୁତ କରିବା ।

ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:

- i. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିବ । ଏହି ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକରେ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଗୁଡ଼ିକର ବିଶେଷତା ମଧ୍ୟ ରହିବ । ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ । ଅବଶ୍ୟ, କମ୍ପାନୀ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଅଣ୍ଡରଟେକିଂ ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରନ୍ତି, ଯେହେତୁ ଏହା ଫର୍ମ ମନେ ହୁଏ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ ବିଭିନ୍ନ ରଣ ଦଲିଲର ବିଷୟବସ୍ତୁ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଦ୍ଵାରା ବୁଝା ଯାଇଥିବା ଭାଷାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ କରନ୍ତି ଏବଂ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକ ରଣ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ବୁଝାନ୍ତି ।
- iii. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହାକି ରଣ ଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବି ଏଫ୍ ସମର୍ପିତ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ ।
- iv. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପଠାଇବ । କମ୍ପାନୀ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଦଲିଲ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଉପରେ ବିଚାର କରିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଜମା ରଣ ମୂଲ୍ୟ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ନିଜସ୍ଵ ବିବେଚନାରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ । ଆଶା କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମା, ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ସହିତ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ବିସର୍ଜନ କରାଯିବ, ରୁଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସ୍ଵୀକୃତିରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ଉପରେ ଏକ ଅବ୍ୟତନ ପାଇବାକୁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି ।
- v. ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସୂଚନା ସୁଚାଇବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସୁଧ, ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ), ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି ସୂଚିତ କରିବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମା:

- i. ମଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଶେଷଜ୍ଞ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାମଣା ଅନୁସାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବ |
 - ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି / ସମ୍ପତ୍ତି ବିବରଣୀ, ଯଦି ଥାଏ;
 - ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣ;
 - ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ ହେବ;
 - ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଚାର୍ଜ;
 - ବାଉଁଶପେନାଲ୍ଟି ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ;
 - ରଣର ଟେନୋର;
 - କିଛି ପରିମାଣ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ଫ୍ରାନ୍ସିଜି;
 - ଇ ଏମ ଆଇ ଆରମ୍ଭ ତାରିଖ;
 - ଯଦି ଅଛି, ତେବେ ଦେୟ ଦେୟ |
- ii. ଗ୍ରାହକ (ମାନଙ୍କ) ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତକୁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣ କରିବ |
- iii. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ସହିତ ସମସ୍ତ ରଣ ଶଦ୍ଦାତାଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ |
- iv. କମ୍ପାନୀରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବୋଲ୍ଡରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ |

ରଣ ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ଏଥିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ | ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭାଷାଗତ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝା ଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ, ଯଦି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ, ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସାମଗ୍ରୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ | କମ୍ପାନୀ ସହିତ | ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ | ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ |

ରଣର ସ୍ୱରଣ:

ରଣର ପୁନଃ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କିମ୍ବା ପରିଶୋଧର ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଅନ୍ୱେଷଣ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଥିବା ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ଏଥିରେ କରାଯାଇଥିବା ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ |

ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିଲିଜ୍:

- i. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ବକେୟା ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣର ବାସ୍ତବତା ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଆଇପାରେ | ଯଦି ଏହିପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବ ଏବଂ / କିମ୍ବା ପୁନଃ ଅଧିକାର କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣାତାଙ୍କୁ ସମାନ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ | ସମୁଦାୟ ବକେୟା ଦେୟ ରଣଦାତା ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ / ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ |

- ii. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଦାତା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଉପରେ ଚାର୍ଜ ହେଉଛି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଘଟଣାର ଘଟଣା ଉପରେ ଛାଡ଼ିଦେଲେ, ରଣଦାତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବୀ ପାଇଁ କୌଣସି ଠିକ୍ ବଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ବକେୟା:
 - ରଣ ନେଇଥିବା ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟ ପ୍ରଦାନ;
 - ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଏବଂ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟର ଫିଲ୍‌ଫିଲ୍ ସମାଧାନ;
 - ରଣ ଖାତାର ସମାଧାନ ପରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟରେ ରଣ ଖାତା ବନ୍ଦ; ଏବଂ / କିମ୍ବା
 - ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଇନ୍ ବିଦ୍ୟମାନ ଥାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଶେଷତା ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

ସାଧାରଣ ଧାରା:

A. ଅଣ-ହସ୍ତକ୍ଷେପ:

- i. କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁଚିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବେ ନାହିଁ।
- ii. ଯଦି କୌଣସି ନୂତନ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଅନୁସନ୍ଧାନ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ନୋଟିସକୁ ଆସେ, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ।

B. ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର:

ଯେତେବେଳେ ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ୨୧ (ଏକୋଇଶ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାନ ଜବାବ ଦେବ । ଏହାକୁ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ରଣ ରୁଚିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

C. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଯଦି କୌଣସି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ରଣ ରୁଚି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଧିକାର ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏହା କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତା (ମାନଙ୍କୁ) ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ (ମାନଙ୍କୁ) ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ରଣ ରାଶି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରେ ନାହିଁ (ଯେପରି ଅତ୍ୟୁତ ସମୟରେ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ବ୍ୟତ୍ୟୁତ ହୁଏ, ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର, ଅଭଦ୍ର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା) ।

D. ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ରଣ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁରକ୍ଷାର ଏକ ମାପକାଠି ଭାବରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମାନତା ଆଣିବାକୁ, କମ୍ପାନୀ ଫୋରକ୍ଲୋସର୍ ଚାର୍ଜ କରିବ । ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ପାରା ୩୧ ଅନୁଯାୟୀ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ସିଷ୍ଟମିକାଲ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମାକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଡିପୋଜିଟ ନେଇଥିବା କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ୨୦୧୭ କିମ୍ବା ଏହାର ସଂଶୋଧନ ସମୟ

ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ:

- i. ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ରଣ ଦଲିଲ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପତ୍ତିର ଅଧିକାର ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବାକୁ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ୭(ସାତ) ଦିନର ନୋଟିସ୍ ଦେଇ ସମ୍ପତ୍ତି (ଗୁଡିକ) ଅଧିକାର କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାର ଅଛି । ରଣ ରୁଚିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏହିପରି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ନାହିଁ:
 - a. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏହିପରି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଛାଡ଼ି ପାଇଁ ରାଜି ହୁଅନ୍ତି;
 - b. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସେକ୍ସାକୃତ ଭାବରେ ସମ୍ପତ୍ତିର ସମ୍ପତ୍ତି ସମର୍ପଣ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି;

- c. ଯେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏହାର ଅଧିକାରୀ / ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆଶଙ୍କା ଥାଏ ଯେ କୌଣସି ଖରାପ ଖେଳ ଏବଂ / କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଦ୍ଵାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରତିରୋଧ ହେତୁ ଏହି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ଅଧିକାରକୁ ପରାସ୍ତ କରିପାରେ;
 - d. ଯେତେବେଳେ ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି କାରଣରୁ ରଣଦାତା ଦ୍ଵାରା ପରିତ୍ୟକ୍ତ;
 - e. ଯେତେବେଳେ ରଣଦାତା ବିଦ୍ୟମାନ ହେବା ବନ୍ଦ କରନ୍ତି;
 - f. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କଠାରୁ ସମୁଦାୟ ବକେୟା ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାରକୁ ରୋକିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପଳାୟନ କରିଛନ୍ତି;
 - g. ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମାନ କାରଣ ପାଇଁ ଯେପରି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପର୍କିତ ଶାନ୍ତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅଧିକାର କରିବାକୁ ସହଜ କରିଥାଏ; ଏବଂ / କିମ୍ବା
 - h. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ରଣଦାତା ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଉପରେ ।
- ii. ସମ୍ପର୍କିତ ଅଧିକାର ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି | ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ:
- a. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚୀତ ବିଜ୍ଞପ୍ତିରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଚାହିଦା ଅନୁସରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ଏକ ଆଦେଶ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଫୋରମ୍ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରେ, ଯାହାକି କମିଶନରୁ କିମ୍ବା ରିସିଭର ଦ୍ଵାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଧିକାର କରିବାକୁ ସମ୍ଭବ ହେବ;
 - b. କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ସ୍ଥାନରେ ସମ୍ପର୍କିତ ସମର୍ପଣ କରିବାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପଚାରିବା; ଏବଂ / କିମ୍ବା
 - c. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଜରିଆରେ ସମ୍ପର୍କିତ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରି ଯାହା ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବହାରକୁ ରୋକାଯାଇପାରିବ ।
- iii. ଉପରୋକ୍ତ ଦୁଇଟି ଧାରା (i ଏବଂ ii) ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୁହେଁ ଯେଉଁଠି ରଣଗ୍ରହୀତା ସେକ୍ସାକୃତ ଭାବରେ ସମ୍ପର୍କିତ ସମର୍ପଣ କରନ୍ତି ।
- iv. ବକେୟା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାକୁ ଅକ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ଭବରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା । ସମ୍ପର୍କିତ ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଦେୟ:
- a. କମ୍ପାନୀ ଯେକ କୌଣସି ଫର୍ମରେ ବିକ୍ରୟ, ଭଡା ଏବଂ ନିଜସ୍ଵ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତର ଇତ୍ୟାଦି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବାକୁ ହକଦାର, ସମ୍ପର୍କିତ, ଯାହାର ଅଧିକାର ଉପରୋକ୍ତ କୌଣସି ଉପାୟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଡିଫଲ୍ଟ ସହିତ, ସୁବିଧାଜନକ ଉପାୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ । କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଏହାର ଆୟକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଫେରସ୍ତ / ଦେୟ ଆଡକୁ ଉପଯୁକ୍ତ, ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ୭ (ସାତ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବକେୟା ଦେୟ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, କମ୍ପାନୀର ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ ଏହିପରି ବିଜ୍ଞପ୍ତିର କୌଣସି ମୋଡ୍ରେ । , ଏହି ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାନାନ୍ତରକୁ ଏଡାଇବା ପାଇଁ ଏକ ଅକ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଭାବରେ । ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବାର ଏହି ଅଧିକାର ଉପଯୁକ୍ତ ମାମଲାରେ ସମ୍ପର୍କିତ ମାଲିକାନା ଫେରାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକମାତ୍ର ବିବେଚନାକୁ ଛଡ଼ାଇ ନଥାଏ ।
- v. ଯଦି ଏହିପରି ବିକ୍ରୟ ଆୟ ସମଗ୍ର ଦେୟ ନିର୍ବାହ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୁହେଁ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆଗକୁ ବଢ଼ିବ ଏବଂ ଯଦି ବିକ୍ରୟ ପରିମାଣ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଅତିକ୍ରମ କରେ, ତେବେ ସେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବାଲାନ୍ସ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ତଥାପି, ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାରଟି ସୁରକ୍ଷା / ସମ୍ପର୍କିତ ବିରୋଧରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ବଞ୍ଚାଇ, ସିଧାସଳଖ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଗ୍ରଗତି କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ବାର୍ ନୁହେଁ ।
- vi. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଖର୍ଚ୍ଚ ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆଧାରରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ହକଦାର, ସମ୍ପର୍କିତ ସ୍ଥିତି ଜାଣିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ତରଫରୁ ହୋଇଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚ, ସମ୍ପର୍କିତ ଅଧିକାର, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିଂ, ବୀମା, ପରିବହନ, ଏବଂ ବିକ୍ରୟ ଏବଂ ରଣ ରୁକ୍ତି ସହିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ପାଇଁ ।

ପରିଚାଳନା ବୋର୍ଡର ଦାୟିତ୍ଵ ::

ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ କିମ୍ବା ଏହାର କମିଟି କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯତ୍ନକ୍ଷମ ସ୍ଥାପନ କରିବ । ଏହିପରି ଏକ ଯାଜ୍ଞିକତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦ ଅନ୍ତତଃ ପକ୍ଷେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯାଏ ଏବଂ ସମାଧାନ ହୁଏ । ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ନିଜେ କିମ୍ବା ଏହାର କୌଣସି କମିଟି ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯତ୍ନର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ଏକତ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରେ, ଯେପରି ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା:

ଗ୍ରାହକ ସେବା କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଧ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ର ଅଟେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ମୁକାବିଲା କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଅଖଣ୍ଡତା, ଉତ୍ତମ ଶାସନ, ବୃତ୍ତିଗତତା, ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷ ଉପରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ।

ରଣଗ୍ରହଣୀତା (ମାନେ) ତାଙ୍କର ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକ କୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ।

- ଶାଖା - ଗ୍ରାହକମାନେ ପି ଏଫ୍ ଏଲ୍ ର ଯେକୌଣସି ବ୍ୟବସାୟ ଶାଖା ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶାଖାକୁ ଯାଇପାରିବେ ଆମେ ସମୟ ସମୟରେ ଖୋଲିବୁ:
 - ✓ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର - ସକାଳ ୧୦:୦୦ ରୁ ୬:୦୦ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ।
 - ✓ ଶନିବାର- ମାସର ଚତୁର୍ଥ ଏବଂ ପଞ୍ଚମ (ଯଦି ଥାଏ) - ସକାଳ ୧୦:୦୦ ରୁ ୬:୦୦ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ।
- ୱେବସାଇଟ୍ - <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> - ଗ୍ରାହକମାନେ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଫର୍ମ ବ୍ୟବହାର କରି ଆମ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚି ପାରିବେ ।
- ଇମେଲ୍ - ଗ୍ରାହକ ମେଲ୍ ପଠାଇ ପାରିବେ | customercare@poonawallafincorp.com
- ଫୋନ୍ କଲ୍ - ଗ୍ରାହକମାନେ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: ୧୮୦୦-୨୭୭-୩୨୦୧ ରେ ପି ଏଫ୍ ଏଲ୍ ରେ ପହଞ୍ଚିପାରିବେ ।
- ଚିଠି / ପୋଷ୍ଟ - ଗ୍ରାହକ ଏହି ଚିଠିକୁ ପଠାଇ ପାରିବେ:

ପୁନାଖାଲା ଫିଙ୍କର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ ।
୨୦୧ ଏବଂ ୨୦୨, ବ୍ରିଟାୟ ମହଲା, ଏ ପି ୮୧, କୋରେଗାଓଁ ପାର୍କ ଆନେକ୍ସ, ମୁଣ୍ଡ଼ା, ପୁଣେ - ୪୧୧୦୩୭

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା (ସି ଆର୍ ଏମ୍) ମାନୁଆଲ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏସ୍ ଏଲ୍ ଏ (ଟି ଏ ଟି) କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ଏବଂ ଫାଙ୍କା ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଦୃଢ଼ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଛି । ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହେବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ, ଏପରି ଅଭିଯୋଗ (ଗୁଡ଼ିକ) ରଣଗ୍ରହଣୀତା (ମାନଙ୍କ) ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଥିବା ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଗ୍ନିଟୁଡ୍ ବ୍ୟବହାର କରି ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୁଏ ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ପ୍ରକାଶ କରିବ:

- a. ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନଂ । ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ) ଯାହାକି କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ।
- b. ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ସ୍ତର ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ପାଇଁ (ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କରେ ଦୟାକରି ଅଭିଯୋଗର ପୁନଃନିର୍ମାଣ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।
- c. ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର ଡି ଏନ ବି ଏସ ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ଯାହାର ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପଡ଼େ ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପିଡସନ୍ ସ୍କିମ୍, ୨୦୨୧:

- i. ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, କମ୍ପାନୀ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ଏନ୍ ଓ) କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ଯିଏ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦାୟିତ୍ୱରେ ରହିବ । ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ପିଏନଓ) ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଏବଂ ଆପିଲ୍ ଅଥରିଟି ସମମୁଖରେ ଆଛାଦିତ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ । ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି), ଆରବିଆଇ, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଦାୟୀ ରହିବେ ।
- ii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, ଶାଖା / ସ୍ଥାନ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୁଏ, ପି ଏନ୍ ଓ ଏସ/ ଏନ୍ ଓ ଏସ/ ଜି ଅର୍ ଓ ର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ମଧ୍ୟ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଯିଏ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ । ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ, ଏବଂ ଭର୍ତ୍ତାକୁଲାର ଭାଷାରେ) ବିଶେଷ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେପରି ଅଫିସ କିମ୍ବା ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଏହି ସୂଚନାକୁ ସହଜରେ ପାଇପାରିବେ ।
- iii. ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ମାନଙ୍କ) ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର / ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଷ୍ଟେସାଲ୍ରେ ମୁଖ୍ୟତଃ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃ ଓ ଏସ ଏସ ନିର୍ମାଣ:

କମ୍ପାନୀର ରଖି ରୁକ୍ତିରେ ସମୟାନୁସାରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ସହିତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପୁନଃ ଉଦ୍ଧାର ଧାରା ଧାରଣ କରିବ ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଗ୍ରେଡେସନ୍ସ:

ଏହି ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ରକ୍ଷାଦାତାଙ୍କୁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାରକୁ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ବାର୍ଷିକ୍ୟ କରିବାକୁ ଏବଂ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରକ୍ଷାଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ।

ସୁଧ ହାର:

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟ ସମୟରେ ଅନୁମୋଦିତ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପାଳନ କରାଯିବ । ଆସିଥିବା ସୁଧ ହାର ପାଣ୍ଠିର ହାରାହାରି ମୂଲ୍ୟ, ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ, ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଏବଂ ଲାଭ ମାର୍ଜିନ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ ।

ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ସ:

ଏକ ରକ୍ଷା ଦେବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରକ୍ଷା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଏକ କେସ୍ ଆଧାରରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ, ଏକାଧିକ ପାରାମିଟର ଉପରେ ଆଧାର କରି ଯେପରିକି ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତିର ପ୍ରକାର, ରକ୍ଷାଗ୍ରହୀ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା, ରକ୍ଷାଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି, ଅତୀତ ପରିଶୋଧ ଟ୍ରାକ୍ ରେକର୍ଡ ଯଦି ଥାଏ, ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ସମ୍ପତ୍ତି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ହୋଇଥିବା ରକ୍ଷା ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା, ମୂଲ୍ୟ ଅନୁପାତରେ ରକ୍ଷା, ଦେୟ ଧାରା, ରକ୍ଷା କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ରକ୍ଷାଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଭୌଗୋଳିକ (ଅବସ୍ଥାନ), ସମ୍ପତ୍ତିର ଶେଷ ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ।

ପରିସ୍ଥିତି ସୁନିଶ୍ଚିତ ହୋଇଥିବାରୁ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ ଏବଂ କେସ୍-ଟୁ-କେସ୍ ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ । ସୂଚିତ ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ଅଟେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ।

ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

ସମୀକ୍ଷା:

ଅଡିଟ୍ କମିଟି ସଂକେତର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ଡିବାର୍ଣ୍ଣ କରିବ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା କରିବ । ଅଡିଟ୍ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତାବିତ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏହାର ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣରେ ରଖାଯିବ ।