

ଲେକ୍ସିକାନ୍ ଫାଇନାଲ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଯଥାର୍ଥ ଅଭିଧାନ ସଂକେତ

ନୀତି ଆଖ୍ୟା	ନୀତି ନାମ
ନୀତି ମାଲିକ	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ
ମୂଳ ଇସ୍ୟୁ ତାରିଖ	ମଇ 14, 2015
ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2024
ସଂଶୋଧନର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2024
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2025
ନୀତି ସଂସ୍କରଣ	13
ବାହ୍ୟ ପରାମର୍ଶଦାତା ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି	ହଁ/କାଁ
ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ହଁ
ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ / ବିଜ୍ଞପ୍ତି / ସୂଚୀ	ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସ୍ୱେଚ୍ଛା ଆଧାରିତ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2023

ଦସ୍ତଖତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ପଦବୀ	ତାରିଖ	ଦସ୍ତଖତ
ବୋର୍ଡ ର ଅନୁମୋଦନ			
ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ	ବୋର୍ଡ ର ସଦସ୍ୟ	ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2024	
ସ୍ୱାଧୀନ କରାଯାଇଛି			
-	-	-	
ପରିଚାଳନା ଅନୁମୋଦନ			
ଶ୍ରୀ ହର୍ଷବର୍ଦ୍ଧନ ଲୁନିଆ	ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ	-	
ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଛି			
ଶ୍ରୀ ଅଭିଷେକ ସିଂ	ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ	ମାର୍ଚ୍ଚ 12, 2024	

ଶ୍ରୀ ମମତା ରାଣେ	ଅନୁପାଳକ	ମାର୍ଚ୍ଚ 12,2024	
ଡିଆରି କରିଛନ୍ତି			
ଶ୍ରୀମତୀ ଅଜିଥା କେ	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ	ମାର୍ଚ୍ଚ 12,2024	

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା

Error! Bookmark not defined.

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....4

ଲକ୍ଷ୍ୟ.....4

ପ୍ରତିବନ୍ଧନା..... Error! Bookmark not defined

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ Error! Bookmark not defined.

ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ରଣ ଉତ୍ସ.....5

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ.....6

ରଣ ର ବନ୍ଧନ (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ)6

ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ6

ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ6

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା7

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ / ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧନା
.....7

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା7

ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ।.....9

ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା..... 10

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନକ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି । ମାଷ୍ଟର ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦାରଣ -ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ, ୨୦୨୩ (ସର୍ଜୁଲାର ନଂ. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. No. 45 / 03. 10. 119/2023-24) (ସମୟ ସମୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସଂଶୋଧନ, ଅପଡେଟ୍)

ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ କାର୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏଓଆଇ ପରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା 'LFL' ଭାବରେ ସୂଚିତ) ହେଉଛି ଆରବିଆଇରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ('ଏଫ ପି ସି ' କିମ୍ବା 'କୋଡ୍') ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରେ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବା ପାଇଁ ନୀତି ସ୍ଥିର କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ କିପରି ଦିନକୁ ଦିନ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ ।

ଏହି ସଂକେତ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ / ଅନୁସନ୍ଧାନ ସହିତ ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ / ଅନ୍ୟକୌଣସି ମିଡିଆରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନ ପ୍ଲଟଫର୍ମରେ ପହଞ୍ଚିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ ।

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା

- ବୋର୍ଡ଼: ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି LFL ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ।
- ରଣଗ୍ରହଣାତା/ଗ୍ରାହକ : ଏହାର ଅର୍ଥ LFL ର କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣାତା/ଗ୍ରାହକ।

ଲକ୍ଷ୍ୟ

ଏକ ଲକ୍ଷ୍ୟ ସହିତ ସଂକେତକୁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଏକ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ;
- ଅଧିକ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପାଦେୟ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ;
- କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢାଇବା;
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ବ୍ୟବସାୟିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ;
- ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ଜରିଆରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ;
- ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା, ଆଇନର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ ।
- ଆର୍. ବି. ଆଇ. ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସମ୍ପର୍କୀୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

ପ୍ରତିବନ୍ଧକ

- LFL ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାମ କରିବା ଏବଂ ଶିକ୍ଷାରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ।
- LFL ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀ କୁ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣାତାଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯେପରି ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା

ଉପଯୁକ୍ତ ଭାଷା ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ :

i ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା;

ii . ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ, ସୁଧ ହାର / ସେବା ଦେୟ

iii ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରଭାବ, ଯଦି ଥାଏ ;

iv . ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ , ଯଦି ଥାଏ;

- କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଝେବସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- LFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ନ ହେଲେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ଅନୁମତି ନ ଦେଲେ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶିତ କରିବ ନାହିଁ ।
- LFL ଏହାର ରଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- ଯେ କୌଣସି ନେଣଦେଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ LFL ଏହାର ରଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ଯଥା ସୁଧ ହାର, ଦେୟ, ହିସାବର ପଦ୍ଧତି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ।

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- LFL ମୁଖ୍ୟତଃ ଏମ୍. ଏସ୍. ଏମ୍. ଇ. କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁଠାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ -ବୃହତ କର୍ପୋରେଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ, ଯେଉଁମାନେ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଭଲ ଭାବରେ ପରିଚିତ ଏବଂ ସଜ୍ଜିତ ।
- ବ୍ୟବସାୟ ର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ LFL ସର୍ବଦା ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରେ ।
- LFL ରଣ ଆବେଦନ / ଉପଯୁକ୍ତ ଦଲିଲ' ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ / ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଅଣ- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFCs) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନା ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ LFL ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଆହୁରି, ତୁଳିତ ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।
- LFL ର 'ରଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ' ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ, ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ସମ୍ପର୍କିତ ମାଲିକାନା, ବ୍ୟକ୍ତିର ପରିଚୟ , ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁରକ୍ଷା ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତଦସ୍ତାବିଜ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଥାଏ, ତାହାର ଯାଞ୍ଚ ପରେ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଲାଗି LFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ, ଯାହା କୌଣସି ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମକୁ ମଞ୍ଜୁରି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବ ।
- ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା LFL ପାଖରେ ରହିଛି । ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ LFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବ ।
- .ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।

ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାନରୁ ରଣ ଉତ୍ପ

- ସୌକର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ଉପରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାନରୁ ନାମ (ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ଉପରେ ସୂଚିତ, ଏହା ପରେ) LFL ର ଖେତ୍ରସାଧକରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ଉପରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାନରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ, LFL ର ନାମ ଏବଂ LFL ସେହି ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ଉପରେ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯାହାକି ତରଫରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି
- ମଞ୍ଜୁରୀ ମିଳିବାର ତୁରନ୍ତ ପରେ କିଛି ରଣ ରୁଚ୍ଛି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଚିଠି ଶୀର୍ଷରେ ଜାରି କରାଯିବ ।
- ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ଉଚ୍ଚତମ ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ ନକଲ

ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ

- LFL ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାନରୁ ଉପରେ ପ୍ରଭାବୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- LFL ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଦେବ , ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଜରିଆରେ ବୁଝିପାରିବେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା , ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମୟର ପରିମାଣ ସହିତ ରିହାତି/ସୁଧ ବାର୍ଷିକ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଦ୍ୱାରା ଏହିନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି LFL ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।
- ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ ସମ୍ପର୍କୀୟ କୌଣସି ଧାରା ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
- LFL ରଣ ଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ଉଚ୍ଚତମ ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ର ଏକ ନକଲ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ରଣ ର ବ୍ୟବହାର (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ)

- ଏହାର ପ୍ରକାଶିତ ଖେତ୍ରସାଧକାଧିକାରରେ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ, LFL ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣୀତା (ମାନଙ୍କୁ) ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ସାମିତ ନୁହେଁ । LFL ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରିହାତି/ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- ଏକ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେଇ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ LFL ର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରୁଚ୍ଛି ସହିତ ସମାନ ହେବ ।

ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ

- LFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଦେୟ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସମାନ ଦେୟ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବିରୋଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ଉପରେ LFL ସମସ୍ତସ୍ୱରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ବନ୍ଦ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ LFL ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ୱରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ହକଦାର ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ ।
- LFL ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ରଣ ଖୁଲାପକାରୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- LFL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗ ରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।

ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ LFL ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ବୃତ୍ତ ରହିବ। (ଯେପରିକି ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ତାହା LFL ନୋଟିସକୁ ଆସିପାରେ)
- ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଦି LFL ର ଆପତ୍ତିଥାଏ, ତେବେ ସଦାଶତକ୍ଷେପ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହିପରି ରଣ ଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ | ଏପରି ହସ୍ତାନ୍ତର ସମସ୍ତ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଆଇନର ଅନୁରୂପ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

- ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟାଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, LFL. ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବନାହିଁ । ଅଯଥା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ/ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
- LFL ଭାସମାନ ହାର ମିଆଦି ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟାକ୍ଷାନ / ପୂର୍ବ ଦେୟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ, ଯାହା ସହ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଛି ।
- କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ଓ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉପୁଜିଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ଉଚ୍ଚ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ଓ ଉପରେ ଥିବା ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଦ୍ୱାରା ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ସ୍ଥାୟୀ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେ କୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସଂସ୍ଥାର ବ୍ୟବସାୟ ଜୀବନର ଏକ ଅଂଶ ।

LFL ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଧ୍ୟାନ । ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ କେବଳ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ଲୋକଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ଯୋଗାଇବା ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ ଅଟେ । ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଉନ୍ନତ ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭୂତି ଏବଂ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦିଗରେ LFL ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛି ।

LFL ର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଫଳପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସଂରଚିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ମାଣ କରାଯାଇଛି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦାବି କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ , ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମିତ ପ୍ରଦତ୍ତ ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ / ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

LFL ର ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଗୁଡ଼ିକ ହେଲା

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାର ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ବିବାଦ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରିବା,
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝିବା କୁ ଏବଂ ସମ୍ଭବତଃ ସବୁଠାରୁ ସାହାଯ୍ୟକାରୀ ଉପାୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବାକୁ ସମୟ ନେବା;
- ସମାଧାନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା ଏବଂ ସମସ୍ୟା / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିୟୁତ୍ତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ।

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି, LFL ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସମ୍ମାନକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗମ୍ଭୀରତାର ସହ ନେଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଉଦ୍ରେ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଗ୍ରାହକ ଯେଉଁମାନେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ ୧୦:୦୦ ରୁ ୭:୦୦ ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଟ୍ୟାଲେଲଗ୍ରାଫିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ (ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ) ।

- 1) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- i) ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ 1800 5720 202 ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ (ଦେୟ ମୁକ୍ତ) (ସକାଳ ୧୦:୦୦ ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭:୦୦- ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର, ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)
- ii) care@lendingkart.com ରେ ଇମେଲ କରନ୍ତୁ
- iii) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ

ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ, ୱେଷ୍ଟଗେଟ ବିଜନେସ ୱେ, ବ୍ଲକ A, ଦ୍ଵିତୀୟ ମହଲା,ମକରବା ଏସଡି ହାଇଓ, ଟାଟା କ୍ରୋମା ନିକଟରେ, ଅହମଦାବାଦ 380051।

2) ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ କିମ୍ବା ଯଦି ସେ LFL ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ।

ନାମ	ଶ୍ରୀମତୀ ଅଜିଥା କେ
ପଦବୀ	ବରିଷ୍ଠ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ - ଗ୍ରାହକ ସେବା ।
ଯୋଗାଯୋଗ	+91- 6358874622 -ସକାଳ 10:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ
ଇମେଲ ଆଇ ଡି	grievance.redressal@lendingkart.com

ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଅଫିସ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଉପଲବ୍ଧ ହେବେ

ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ୩୦ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ଅଧିକମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବେ । ଏହି ସମୟ ମଧ୍ୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ଆମ ଭିତରେ ଲେଖିପାରିବେ ଏବଂ ଆମେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସେମାନଙ୍କୁ ଜବାବ ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।

ଜଡିତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରକୃତି ହେତୁ କେତେକ ପ୍ରକାରର ମାମଲା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରନ୍ତି; ଯଥା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁଦ୍ଧାର କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଯଦି ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ପରିଚାଳନାକୁ ଲେଖିପାରିବେ ।

ନାମ	ଶ୍ରୀ ଅଭିଶେକ ସିଂ
ପଦବୀ	ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ
ଇମେଲ ଆଇ ଡି	COO.escalation@lendingkart.com

3) ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାକ୍ଷାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାଁନ୍ତି) ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା ଉପ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

1) ଅନଲାଇନ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ :

ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପୋର୍ଟାଲ <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

2) ବୈଦୁତିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ବୈଦୁତିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣକୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ କରାଯାଇପାରେ -
କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିଷ୍ଟୁ, ସେକ୍ଟର-17
ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼-160017
ଇମେଲ-crpc@rbi.org.in
ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର-14448
(ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15)

3) ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ର ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଆମର ୱେବସାଇଟରେ LFL ର ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ରହିଛି ।

- o ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।
- o ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବରର ପ୍ରଦର୍ଶନ ।
- o ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର / ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ID) ପ୍ରଦର୍ଶନ ।
- o ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ
- o ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା)

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନସ୍ଥଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସନ୍ତୋଷକୁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ।

ଯଦି ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରିବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ ବୋଲି ସେମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ । ଯଦିଓ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରୟାସ ହେଉଛି ଆମେ ଏପରି ସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ନାହିଁ, ଆମେ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ପ୍ରଣାଳୀ ରଖୁଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବୁଝିବା ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତି ରୋକିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିଛୁ ।

4) ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପରୋକ୍ତ ଯେକୌଣସି ଉପାୟଅବଲମ୍ବନ କରିପାରିବେ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ସ୍ତମ୍ଭ (କ) ଦେଖନ୍ତୁ) ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ LFL ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ଉତ୍ତର ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ଥରେ ମାମଲା ଯାଞ୍ଚ ହେବା ପରେ, ଏ LFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ ଏକ ମାସମଧ୍ୟରେ ଅଧିକ ସମୟ ମାଗିବା ପାଇଁ ଏକ ସୂଚନା ଦେଇଥାଏ ।

ଆମ ତରଫରୁ ଯେଉଁସବୁ ଅଭିଯୋଗ ଆସୁଛି, ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଦିଗରୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ । ଯେକୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ LFL ର ଆଭିମୁଖ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରସଙ୍ଗଗୁଡ଼ିକର ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ କିଛି ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ।

ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରକୃତି ହେତୁ କେତେକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକାରର ମାମଲା ଅତିରିକ୍ତସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରେ ଯଥା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁତ୍ଥାର । LFL ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏପରି ବିଳମ୍ବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପରିଚାଳନା କରିବାରେ LFL ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବାବେଳେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତିର ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ / ସଂଶୋଧିତ ହେବ ଏବଂ ଯଦି ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକର ପରିଚୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ।

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନର ସମୟସୀମା ଦିଆଯାଇଛି ।

1	ସେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଆଭିଯୋଗ	ସମୟ
2	ଟିକେଟ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ସ୍ୱୟଂ ସ୍ୱୀକୃତି ଇମେଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯିବ	24 ଘଣ୍ଟା
3	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ଚିନ୍ତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ଅନୁସନ୍ଧାନକୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ଯୋଡ଼ାଯିବ (ERC).	ସମୟ+2 ଦିନ
4	ଯଦି ସେବା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକାର ପ୍ରକାର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅଟେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନ କରିବା ପରେ ତାହା ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବ ।	ସମୟ+2 ଦିନ
5	ଯଦି ଅନୁରୋଧ ସେବା ପ୍ରକାର ହେଉଛି ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ, ତେବେ ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତା ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ	ସମୟ+2 ଦିନ
6	ଅନୁରୋଧ ସେବା ଅନୁରୋଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦଳମାନେ ଯୋଗଦେବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ସେବାବନ୍ଦ ହେବ	ନିମ୍ନରେ ଥିବା ସାରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ
7	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଆଇ. ଡି. କୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ନିଶ୍ଚିତ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ ଆରମ୍ଭ ହେଲା	ଅନୁରୋଧ ସେବା ବନ୍ଦ

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର TAT ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି:

1	ହିସାବରକ୍ଷଣ ବିବରଣୀ	ସମୟ+5 ଦିନ
2	ଆବେଦନ ସ୍ଥିତି	ସମୟ+7 ଦିନ

3	ଦେୟ ନିଶ୍ଚିତକରଣ	ସମୟ+7 ଦିନ
4	ବିତରଣ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	ସମୟ+7 ଦିନ
5	ମାସିକ ରଣ ପରିଶୋଧ ବିଷୟରେ ପ୍ରଶ୍ନ	ସମୟ+10 ଦିନ
6	re ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ରଣ କୁ ବନ୍ଦ କରିବା	ସମୟ+10 ଦିନ
7	କିଛି ଆପତ୍ତି ନା ଥିବା ପତ୍ର	ସମୟ+10 ଦିନ
8	CIBIL ବିଆସେରେ ପ୍ରଶ୍ନ	ସମୟ+21 ଦିନ
9	ଅନ୍ୟ କିଛି ପ୍ରଶ୍ନ	ସମୟ+15 ଦିନ

ଆବାସ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନୁଯାୟୀ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଲାଗି କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

କରିଛି। ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟାମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି । ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧୂରେ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ମୋଟ ସୁଧ ପରିମାଣ ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣଦାତା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ। ଏହା LFLର ଖେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଖେବସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଥିବା ଉଚ୍ଚ ସୁଚନାକୁ ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନୁଯାୟୀ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ LFL ବୋର୍ଡ଼ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି

ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା

ବୋର୍ଡ଼ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ ସଂହିତା ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ପ୍ରତି ଛଅ ମାସରେ ଏହି ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକାକୃତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡ଼କୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।