

ଲେଖିକାର୍ଚ୍ଚ ପାଇନାମ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗଠ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

ନୀତିର ଶୀର୍ଷକ	ନୀତିର ନାମ
ନୀତିର ମାଲିକ	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ
ମୂଳ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ତାରିଖ	ମେ 14, 2015
ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	ଜୁନ 13, 2024
ସଂଶୋଧନର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ଜୁନ 13, 2024
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ଜୁନ 13, 2025
ନୀତି ସଂଖ୍ୟା	14
ବାହ୍ୟ ପରାମର୍ଶଦାତା ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି	ହଁ / ନା
ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ହଁ
ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ / ବିଜ୍ଞପ୍ତି / ସର୍କୁଲାର	ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା-ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ସ୍ୱେଲ ଆଧାରିତ ନିୟାମକ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023

ଦସ୍ତଖତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ପଦବୀ	ତାରିଖ	ଦସ୍ତଖତ
<b>ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ</b>			
ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ	ବୋର୍ଡର ସଦସ୍ୟମାନେ	ଜୁନ 13, 2024	
<b>ସୁପାରିଶ କରିଛନ୍ତି</b>			
ଅତିରିକ୍ତ ମନିଜି	ଅତିରିକ୍ତ ମନିଜିର ସଦସ୍ୟମାନେ	ଜୁନ 11, 2024	
<b>ପରିଚାଳନା ଅନୁମୋଦନ</b>			
ଶ୍ରୀ ହର୍ଷବର୍ଦ୍ଧନ ଜୁନିଆ	ସିଇଓ ଏବଂ ଏମ୍ ଡି	-	
<b>ସମୀକ୍ଷା କରିଛନ୍ତି</b>			
ଶ୍ରୀ ଅଭିଷେକ ସିଂ	ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ	ଜୁନ 7, 2024	
ଶ୍ରୀମତୀ ମମତା ରାଣେ	ଅନୁକରଣ	ଜୁନ 7, 2024	
<b>ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି</b>			
ଶ୍ରୀମତୀ ଅଜିତା କେ	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ	ଜୁନ 5, 2024	

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	4
ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା.....	4
ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ.....	4
ପ୍ରତିବନ୍ଧତା.....	4
ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ .....	5
ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ରଣ ସ.....	5
ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ନି/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ.....	6
ରଣ ପ୍ରଦାନ (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ତ).....	6
ବକେୟା ଆଦାୟ.....	6
ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବେଶାବଳୀ.....	6
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା.....	7
<i>ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ଚିନ୍ତା.....</i>	<i>7</i>
<i>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା .....</i>	<i>7</i>
<i>ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସଂଜ୍ଞା.....</i>	<i>8</i>
<i>ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟ.....</i>	<i>8</i>
<i>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ଼ ଏବଂ ରିଚାଳନା .....</i>	<i>8</i>
<i>ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ.....</i>	<i>8</i>
<i>ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ (ଟି. ଏ. ଟି.) .....</i>	<i>9</i>
<i>ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ର ଧାରା.....</i>	<i>9</i>
<i>ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି.....</i>	<i>9</i>
<i>ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟଂ .....</i>	<i>9</i>
<i>ଅନଲାଇନ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ .....</i>	<i>10</i>
<i>ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ .....</i>	<i>10</i>
<i>ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଜିଜ୍ଞାସା.....</i>	<i>10</i>
<i>ବାଧାତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା.....</i>	<i>10</i>
<i>ସମୟ ସୀମା.....</i>	<i>11</i>
ସି. ଆଇ. ସି. ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା .....	12
ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ .....	13
ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା .....	13

## ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫସି) ପାଇଁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନକ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି-- ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ -- ମାପ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2023 (ସର୍ଜୁଲାର୍ ନମ୍ବର ଆରବିଆଇ / DoR / 2023-24 / 106 DoR I FINI REC I ନମ୍ବର 45/03. 10. 119 / 2023-24)(ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ, ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ ଅଦ୍ୟତନ)

ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ 'କମ୍ପାନୀ' ବା 'LFL' କୁହାଯାଏ) ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFC) ଯାହା ଆରବିଆଇରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ / ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଧାରଣ କରିବାକୁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ('FPC' କିମ୍ବା 'କୋଡ୍')। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ କିପରି ଦିନକୁ ଦିନ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ ।

ଏହି କୋଡ୍ ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ/ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମ ରେ ପୋଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ଅନୁସନ୍ଧାନ ସହିତ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରାୟତଃ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ପହଞ୍ଚିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ ।

## ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା

1. **ବୋର୍ଡ:** ଏହାର ଅର୍ଥ ହେବ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
2. **ରଣଗ୍ରହଣାତା/ଗ୍ରାହକ:** ଏହାର ଅର୍ଥ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣାତା/ଗ୍ରାହକ।

## ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ

ଏକ ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ ସହିତ ସଂକେତକୁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଏକ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଇପାରିବ।
- ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ।
- କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ।
- ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ।
- ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ, ଆଇନର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରି ପରିଚାଳିତ ହୁଏ ।
- ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସହିତ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରୟତ୍ନ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

## ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାମ କରିବା ଏବଂ ଶିକ୍ଷାରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସ କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ପୂରଣ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ
  - i. ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା
  - ii. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ହାର/ସେବା ଶୁଳ୍କ ।
  - iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରଭାବ, ଯଦି ଥାଏ ।
  - iv. ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଏ, ତା'ର ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।
- କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ୱେବସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୋପନୀୟ ଭାବେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିମିତ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ସୂଚନା ସେୟାର କରିବ ନାହିଁ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ରଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- କୌଣସି କାରବାରରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ରଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ଯଥା ସୁଧ ହାର, ଦେୟ, ହିସାବର ପଦ୍ଧତି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ।

**ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ**

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ମୁଖ୍ୟତଃ its ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏମ୍. ଏସ୍. ଏମ୍. ଇ ବିଭାଗରେ ବ୍ୟବସାୟ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ଗ୍ରହୀତା ମଧ୍ୟ-ବୃହତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି, ଯେଉଁମାନେ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଭଲ ଭାବରେ ପରିଚିତ ଏବଂ ସଜ୍ଜିତ ଅଟନ୍ତି ।
- ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ରଣ ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ସବୁବେଳେ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର 'ରଣ ଆବେଦନ / ଉପଯୁକ୍ତ ଦଲିଲ' ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ /ରଣ ଦାତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ । ଅନ୍ୟ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (NBFCs) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବାରେ ରଣ ଦାତାଙ୍କୁ ସୁବିଧା କରିବା ପାଇଁ LFL ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନାତ୍ମକ ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ । ଆହୁରି, ତୁଳନା ବିଷୟ ବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଯାଏ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର 'ରଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ' ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର 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, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଥାଏ, ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଯାଞ୍ଚ ପରେ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଲାଗି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରମାଣ କରିବ, ଯାହା କୌଣସି ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମକୁ ମଞ୍ଜୁରି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାନବଶକ୍ତି ହେବ ।
- ରଣ ପାଇଁ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏଲ୍.

ଏଫ୍. ଏଲ୍. ପାଖରେ ରହିଛି। ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବ।

- ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।

### ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାନରେ ରଣ ଉତ୍ସ

- ସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାନରେ ନାମ (ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ, ଏହା ପରେ) ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନାମ ଏବଂ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯାହାଙ୍କ ତରଫରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ମିଳିବାର ତୁରନ୍ତ ପରେ, କିଛି ରଣ ରାଜିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲେଟର ହେଡ୍ ରେ ଜାରି କରାଯିବ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ର ଏକ ନକଲ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟ ରେ ସମସ୍ତ ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଦ୍ୱାରା ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାନରେ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

### ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ, ଯାହା ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାଯାଉଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମୟର ପରିମାଣ ସହିତ ରିହାତି/ସୁଧ ବାର୍ଷିକ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।

- ବିଲମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ ସୁଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ଧାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷର ରେ ସୂଚିତ ହେବ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦସ୍ତାବିଜ ର ଏକ ନକଲ ସମସ୍ତ ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟ ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

### ରଣ ପ୍ରଦାନ (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)

- ଏହାର ପ୍ରକାଶିତ ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ଗଣଗ୍ରହୀତା (ମାନଙ୍କୁ) ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟ ରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ସାମିତ ନୁହେଁ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରିହାତି/ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

- ଏକ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଉଚ୍ଚାଦିତ କରିବାକୁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍.ର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖି ଚୁକ୍ତି ସହିତ ସମାନ ହେବ ।

### ବକେୟା ଆଦାୟ

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିମିଟ୍ ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଖି ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ଉପରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ଜାରି କରିବ । ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ରଖିବାକୁ ହକଦାର ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ରଣ ଖୁଲାପକାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ବକେୟା ଆଡେକ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ।

### ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖି ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ହେବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଯାହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନଜରକୁ ଆସିବ
- ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା i.e. ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସାଧାରଣତଃ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଏ । ଏପରି ହସ୍ତାନ୍ତର ସମସ୍ତ ପ୍ରାୟୁଜ୍ୟ ଆଇନର ଅନୁରୂପ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟା ଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ । ଅଯଥା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ/ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଖି ଉପରେ କୌଣସି ଫୋରଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ, ସହ-ବାଧତାମୂଳକ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଦାତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ ଅଟେ ।
- କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଏକ ସ୍ତରର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

## ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

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

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୋଷ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ । ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଉଚିତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ । ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇ ଆସିଛି ଯାହା ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଉନ୍ନତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦିଗରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଫଳପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସଂରଚିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ମାଣ କରାଯାଇଛି । ଏହିବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦାବି କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମର ପ୍ରବଳ ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି ।

## ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ / ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାଗୁଡ଼ିକ ହେଲା -

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରିବା
- ହକ୍ସ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସମୟ ନେବା ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ସହାୟକ ଉପାୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବା
- ସମାଧାନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ସମସ୍ୟା / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିୟୁତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା ।

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସମ୍ମାନକୁ ଅତି ଗମ୍ଭୀରତାର ସହ ନେଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ବ୍ୟବହାର କରେ ।

## ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ମତାମତ ଦେବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ସେମାନେ ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଚ୍ୟାନେଲ ଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ - (ଜାଣିବା ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ )

### 1. ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହ ଏବଂ ପ୍ରଭାବୀ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳନା କରିବା, ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟର ଉଚ୍ଚ ସ୍ତର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା

### 2. ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଟ୍ରାକିଂ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ସଂଜ୍ଞା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି: ମୂଲ୍ୟାନ୍ତର ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି:

ପ୍ରଶ୍ନ :- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା



- a) ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉଦାହରଣ:
  - i. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଚାହୁଁଥିବା ଗ୍ରାହକ
  - ii. ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ପଚାରୁଛନ୍ତି
  - iii. ଦେୟ ମୋଡ଼ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ପଚାରୁଛନ୍ତି

ଅନୁରୋଧ:ରଣ ସେବା ସହ ଜଡ଼ିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ସେବା ମାଗିଛି ।

ଅନୁରୋଧର ଉଦାହରଣ:

- i. ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି।
- ii. ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ /ଶୁଳ୍କ ଛାଡ଼ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି।
- iii. ରଣର ଫୋରଲୋଜର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ

ଅଭିଯୋଗ: କୌଣସି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ତରଫରୁ ଏକ ସେବା ଅଭାବ କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି, ଏବଂ/କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅଣ-ଅନୁରୂପତା ଯାହା ବିବାଦ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ହୋଇଥାଏ।

- b) ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣ:
  - i. ଅନାପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ (ଏନ୍‌ଓସି)।
  - ii. ପେମେଣ୍ଟ ପୋଷ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବ।
  - iii. ଆକାଉଣ୍ଟ ସୂଚନା ପରିବର୍ତ୍ତନରେ ବିଳମ୍ବ (ଇମେଲ, ଠିକଣା ଇତ୍ୟାଦି .)

ଏହି ସଂଜ୍ଞା ଏବଂ ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟା ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସମାଧାନକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ।

## 2. ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟ:

- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ସୁବିଧାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟର ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:
  - i. ଇମେଲ୍ :care@lendingkart.com
  - ii. ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର:1800 572 0202
  - iii. ଅନଲାଇନ୍ ଚାଟ୍:ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ସହାୟତା ଡେସ୍କ
  - iv. ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ: +91 7778867631
  - v. ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ଷ୍ଟେଟ୍‌ଗେଟ୍ ବିଜନେସ୍ ବେ, ବ୍ଲକ୍ ଏ, ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା ମକରବା ଏସଜି ରାଜପଥ, ଟାଟା କ୍ରୋମା ନିକଟରେ, ଅହମ୍ମଦାବାଦ 380051

## 3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ଼ିଂ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:

- ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ, ସେମାନେ ଯେଉଁ ଚ୍ୟାନେଲ ରୁ ଆସନ୍ତି ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ, ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ସିଷ୍ଟମରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରାଯାଇଥାଏ।
- ଇମେଲ୍, ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍, କିମ୍ବା ଚାଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ ରହି ଯାଏ ଏବଂ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ ।
- ସ୍ୱର ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ଅନୁରୂପ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ ହାତ ଦ୍ୱାରା ବିବରଣୀ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ବାୟା ।
- ଅନୁସନ୍ଧାନର ପ୍ରକାର ଆଧାରରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବର୍ଗକୁ ନିୟମିତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚର୍ଚ୍ଚନାଆଉଣ୍ଟ ଟାଇମ୍ (ଟିଏଟି) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।
- ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥା ରେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୟଂକ୍ରିୟ ବୁକ୍ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟି. ଏ. ଟି. ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ଯାହା ହରିତ ଧ୍ୟାନ ଏବଂ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

## 4. ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:

- କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇବା ଏବଂ ଲଗଇନ୍ କରିବା ପରେ, ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂଖ୍ୟା ସହିତ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।
- ସ୍ୱୀକୃତି ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମାଧାନ ସମୟ ସୀମା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ। (ଟେବୁଲ୍ ରେ ଥିବା ପୃଷ୍ଠା ନଂ 11 ଦେଖନ୍ତୁ ଟିଏଟି ପାଇଁ)
- ସମାଧାନ ପରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବନ୍ଦ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଏ ଏବଂ ସମାଧାନର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ (ଟି. ଏ. ଟି.)

- ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକୃତି ଆଧାରରେ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମାମଧ୍ୟରେ କରାଯାଇଥାଏ ।

5. ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ର ଧାରା:

- ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉତ୍ତର ମୁଖ୍ୟତଃ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ସମାଧାନଗୁଡ଼ିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ଯୋଗ୍ୟ ।

6. ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି:

- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନଦଣ୍ଡ ସହିତ ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶ୍ନ ଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ନିରନ୍ତର ତଦାରଖ କରାଯାଏ ।

7. ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:

- ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ଅତିବ୍ରତ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ର ସମ୍ବନ୍ଧ ପାଇଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ କରାଯାଇଛି ।
- ନିରନ୍ତର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଭାବଶୀଳତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ନିୟମିତ ରିପୋର୍ଟ ସଂକଳିତ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ ।

8. ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଣାଳୀ:

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ସେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ; ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନମତେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ସ୍ତର	ସ୍ୱର୍ଗ ବିନ୍ଦୁ/ଏସପିଓସି	ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ଇମେଲ ଆଇଡି
ସ୍ତର 1	ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ସ୍ୱର୍ଗ ପଏଣ୍ଟ୍	ଇମେଲ ଆଇ ଡି :care@lendingkart.com ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର :1800 572 0202 ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍: +91 7778867631
ସ୍ତର 2	ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀ	ଅଜିଆ କେ +91 6358874622 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 10.30 ରୁ 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
ସ୍ତର 3	ନୋଡାଲ ଅଫିସର	ଅଜିଆ କେ +91 7069087586 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 10.30 ରୁ 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
ସ୍ତର 4	ସି. ଓ. ଓ. ବୃଦ୍ଧି	ଅଭିଯୋଗ ଏସ୍. COO.escalation@lendingkart.com

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

ଅଭିଯୋଗକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତର 30ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବେ । ଏହି ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଲେଖିପାରିବେ, ଏବଂ ଆମେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ସମୟ ସୀମାମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ନହୁଏ, ଗ୍ରାହକ ପରିଚାଳନାକୁ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ

ନାମ	ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଅଭିଷେକ ସିଂ
ପଦବୀ	ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ
ଇମେଲ ଆଇ ଡି	COO.escalation@lendingkart.com

9. ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାଁନ୍ତି) ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା ଡେପୁଟି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।

ଅନଲାଇନମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

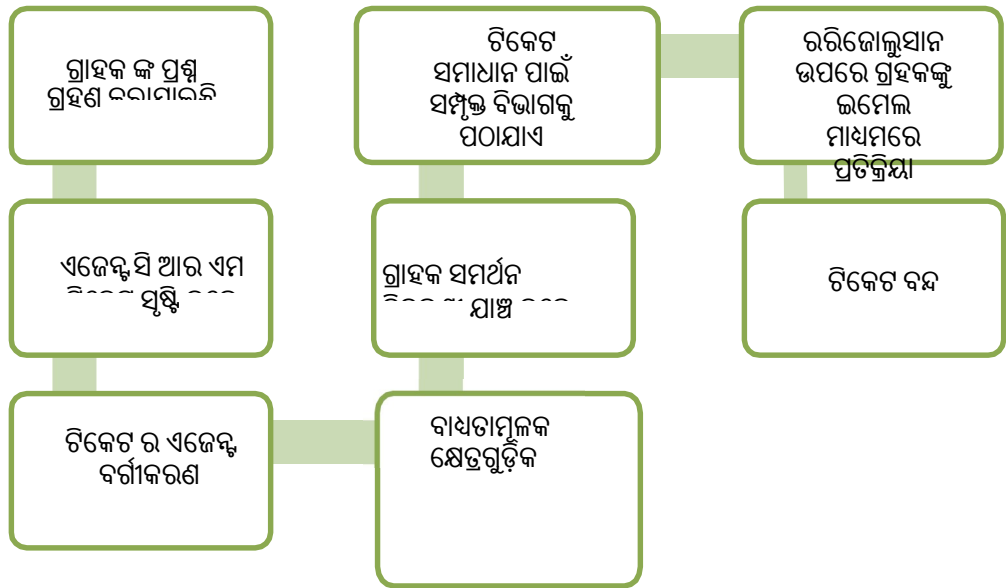
ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପୋର୍ଟାଲ i.e., <https://cms.rbi.org.in> ଜରିଆରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣକୁ ଦିଆଯାଇପାରେ, ଯାହା ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ -

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆରପିସି)  
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ସେକ୍ଟର 17,  
ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-160.017 ଇମେଲ-crpc@rbi.org.in  
ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର। - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15)

10. ଫ୍ଲୋଟାଟ୍ ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ:



11. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଆମର ଝେବସାଇଟରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ରହିଛି ।

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

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯୁକ୍ତିର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

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

ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ଥରେ ଏହି ବିଷୟ କୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ପରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କମ୍ପ୍ ଏକ ସୂଚନା ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିଥାଏ ।

ଆମ ତରଫରୁ ଯେଉଁସବୁ ଅଭିଯୋଗ ଆସୁଛି, ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଦିଗରୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ । ଯେକୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଆଭିଯୁକ୍ତ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

କେତେକ ପ୍ରକାରର ମାମଲା ଜଡ଼ିତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରକୃତି ହେତୁ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରନ୍ତି, ଯଥା | ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ବିଳମ୍ବ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତି ପରିଚାଳନା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ନୂଆ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଣାଯିବା ସମୟ ରେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତିର ସମୟ ସମୟ ରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ/ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ଚ୍ୟାନେଲ , ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିବା ସାମିଲ ରହିଛି ।

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନର ସମୟସୀମା ଦିଆଯାଇଛି । (ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଟେବୁଲ୍)

1	ଗ୍ରାହକ ପତରା ଉତ୍ତରା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି ।	T
2	ଟିକେଟ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ସ୍ୱୟଂ ସ୍ୱୀକୃତ ଇମେଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯିବ ।	24 ଘଣ୍ଟା
3	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଧାରରେ ଏହି ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ଭାବେ ଚିହ୍ନିତ କରାଯାଇଥାଏ । (ଇଆରସି).	T+2 ଦିନ
4	ଯଦି ସେବା ଅନୁରୋଧ (ଏସ୍ଆର୍) ପ୍ରକାର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅଟେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ ପରେ ସମାନ ବନ୍ଧ ହୋଇଯିବ ।	T+2 ଦିନ
5	ଯଦି ଏସ୍ଆର୍ ପ୍ରକାର ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗ ଅଟେ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସମାନ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ସମାନ ଭାବରେ ନ୍ୟସ୍ତ ହେବ ।	T+2 ଦିନ
6	ଅନୁରୋଧ ଏସ୍ଆର୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗଦେବେ ଏବଂ ଏସ୍ଆର୍ ବନ୍ଧ ଅଛି	<b>ନିମ୍ନ ସାରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଟିଏଟି</b>
7	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଆଇ. ଟି. କୁ କ୍ଲୋଜର ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯାଇଛି	ଏସ୍ଆର୍ ବନ୍ଧ ହେବା ସମୟରେ ବାସ୍ତବ ସମୟ

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଟିଏଟି ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି:

1	ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ୱେଚ୍ଚମେଣ୍ଟ୍	T+5 ଦିନ
2	ଆବେଦନ ସ୍ଥିତି	T+7 ଦିନ
3	ପେମେଣ୍ଟ ନିଶ୍ଚିତକରଣ	T+7 ଦିନ
4	ବିତରଣ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	T+7 ଦିନ
5	ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	T+10 ଦିନ
6	ରଣ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର	T+10 ଦିନ
7	ରଣ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର	T+10 ଦିନ

8	ସିବିଲ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	T+21 ଦିନ
9	ଅନ୍ୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	T+15 ଦିନ

## ସିଆଇସି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଜାଞ୍ଚା ।

କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତାରିଖ: 26 ଏପ୍ରିଲ 2024

### ରଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ/ସିବିଲ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସର୍ବୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି) ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

#### 1. ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ :

-ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସିଆଇସିମାନେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

-ଇମେଲ୍ : care@lendingkart.com

-ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର:1800 572 0202

-ଅନଲାଇନ୍ ଚାଟ୍: ୱେବସାଇଟ୍ ଡ୍ୟାସବୋର୍ଡରେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟହେଲ୍ପଡେସ୍କ

-ହ୍ଲୁପ୍ସଆପ୍: ++91 7778867631 (ହ୍ଲୁପ୍ସଆପ୍ ଲିଙ୍କ )

-ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ୱେଷ୍ଟଗେଟ୍ ବିଜନେସ୍ ବେ, କ୍ଲବ୍ ଏ,

ବ୍ରିଟିଶ୍ ମହଲ୍

ମକରବା ଏସଡି ରାଜପଥ, ଚାଟା କ୍ରୋମା ନିକଟରେ, ଅହମ୍ମଦାବାଦ 380051 ।

#### 2. ପତରା ଉତ୍ତରା ପରିଚାଳନା:

- ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସିଆଇସିଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇବା ପରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଲଗ୍ କରିବେ ।

- ଯଦି କୌଣସି ଅଣ-ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଆବଶ୍ୟକ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କଂ ସୂଚନା (ଇମେଲ୍ ଆଇଡି, ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଯୁପିଆଇ ବିବରଣୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁହାଯିବ । (ଯଦି ପ୍ରାୟତ୍ୟ )

#### 3. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

- ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଭାଗକୁ ପଠାଯାଏ ।

- ଥରେ ସମାଧାନ ହୋଇଗଲେ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସିଆଇସି କୁ ଇମେଲ୍ରେ ଜଣାଯାଏ, ଗ୍ରାହକ ସମର୍ଥନ ଦଳକୁ ଲୁପ୍ରେ ରଖାଯାଏ ।

- ଏହାପରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟର ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ବନ୍ଦ କରିଦିଆଯାଏ ।

#### 4. ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସନ୍ଧାନ:

- ସି. ଆଇ. ସି. ସମ୍ପର୍କୀୟ ସମସ୍ତ ଅନୁସନ୍ଧାନ ରସିଦ୍ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

- ସି. ଆଇ. ସି. ସମ୍ପର୍କୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ସମୟ (ଟି. ଏ. ଟି.) ହେଉଛି 30 ଦିନ । କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ (ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ) ପାଇଁ 21 ଦିନ ଏବଂ ସିଆଇସି ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 9 ଦିନ ବିବରଣୀ ଅପଡେଟ୍ କରିବାକୁ ଅଟେ ।

#### 5. କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ:

- ସମାଧାନରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଶୁଳ୍କ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ, ଯାହା ଦାୟୀ ଦଳ (ସି. ଆଇ./ସି. ଆଇ. ସି.) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ସମାଧାନ ପରେ, ଯଦି କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ସି. ଆଇ. ସି./ସି. ଆଇ. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥିବା ମୋଟ ଦିନ ଏବଂ ଅନୁରୂପ କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।

6. ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ :

- ସମାଧାନ ହେବା ପରେ, ସି. ଆଇ. ସି./ସି. ଆଇ. ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସି. ଆଇ. ସି. ରିପୋର୍ଟରେ ସଦ୍ୟତମ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ ।
- ସି. ଆଇ. ସି ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସମସ୍ତ ସରକାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟରେ ଥିବା ସି. ଆଇ. ସି ନୋଡାଲ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ।

7. ନିଷିଦ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ:

- ଏହି ଏସଓପିରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶାସନ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅଭିଯୋଗ, ମାନବ ସମ୍ବଳ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସମସ୍ୟା , କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା, ବାଣିଜିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି, କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କୋର/ମଡେଲ ଉପରେ ବିବାଦ ଏବଂ କୋର୍ଟ କିମ୍ବା ଟ୍ରିବୁନାଲ ଭଳି ଅନ୍ୟ ଫୋରମ୍ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିବା ମାମଲା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ।

8. ଏହି ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସିଆଇସି ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଫିଲ୍ଡେକ୍ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆରବିଆଇର ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

ନିମ୍ନରେ ସି. ଆଇ. ସି. ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି।

କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁଷ୍ଠାନ ନାମ	ନୋଡାଲ ଅଫିସର ନାମ	ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଇମେଲ ଆଇଡି	ନୋଡାଲ ଅଫିସର ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର
ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍.	କେତନ ସାଲି	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

**ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ**

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଲାଗି କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି। ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରିସ୍କ ଶ୍ରେଣୀକରଣ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ , ବ୍ୟବସାୟ କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟାମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି । ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧିରେ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ମୋଟ ସୁଧ ପରିମାଣ ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଖିଗ୍ରହୀତା ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟ ରେ ଅବଗତ ହେବେ। ଏହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଷ୍ଟେବିଲିଟିରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ଷ୍ଟେବିଲିଟିରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରକାଶିତ ଉକ୍ତ ସୂଚନାକୁ ଅବ୍ୟତନ କରାଯିବ।

ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ବୋର୍ଡ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି।

**ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା**

ବୋର୍ଡ଼ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ । ଅଭିଯୋଗ ସଂଶୋଧନ ଅଧିକାରୀ ପ୍ରତି ଛଅ ମାସରେ ଏହି ସଂକେତର ଅନୁପାଳନକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ମିଶ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡ଼ରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରେ ।