

ଲେଖିତ୍ସଙ୍ଗକାର୍ତ୍ତ ଦୀକ୍ଷାନାମ୍ ଲିପିଚେତ୍

ନିୟମାବଳୀ ଅଭିଧାନ ସଂହିତା

ନୀତିର ଶୀର୍ଷକ	ନୀତିର ନାମ
ନୀତିର ମାଲିକ	ଗରାହକ ସେବା ଦଳ
ମୂଳ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ତାରିଖ	ମେ 14,2015
ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	ଜୁନ 13,2024
ସଂଶୋଧନର ପରତାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ଜୁନ 13,2024
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ଜୁନ 13,2025
ନୀତି ସଂସ୍କରଣ	14
ବାହ୍ୟ ପରାମର୍ଶଦାତା ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି	ହଁ / ନା
ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ହଁ
ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ / ବିଜ୍ଞପତ୍ର / ସରକଲାର	ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା-ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ସ୍କେଲ ଆଧାରିତ ନିୟମକ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023

ଦସ୍ତଖତ କରୁଥିବା	ପଦବୀ	ତାରିଖ	ଦସ୍ତଖତ
ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ			
ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ	ବୋର୍ଡର ସଦସ୍ୟମାନେ	ଜୁନ 13,2024	
ସୁପାରିଶ କରିଛନ୍ତି			
ଅତିରିକ୍ତ କମିଟି	ଅତିରିକ୍ତ କମିଟିର ସଦସ୍ୟମାନେ	ଜୁନ 11,2024	
ପରତାଲନା ଅନୁମୋଦନ			
ଶ୍ରୀ ହର୍ଷବରଦ୍ଧନ ଲୁନିଆ	ସିଇଓ ଏବଂ ଏମ୍ ଡି	-	
ସମୀକ୍ଷା କରିଛନ୍ତି			
ଶ୍ରୀ ଅଭିଷେକ ସିଂ	ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ	ଜୁନ 7,2024	
ଶ୍ରୀମତୀ ମମତା ରାଣେ	ଅନୁକରଣ	ଜୁନ 7,2024	
ପରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି			
ଶ୍ରୀମତୀ ଅଜିତା କେ	ଗରାହକ ସେବା ଦଳ	ଜୁନ 5, 2024	

ସୁଚୀ ପତ୍ର

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	4
ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା.....	4
ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ.....	4
ପ୍ରତିବନ୍ଧତା.....	4
ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ .....	5
ତିନିଟାଳ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପଲ୍ଲୀଫର୍ମରୁ ରଣ ତ୍ରୟ.....	5
ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ନି/ସରତ୍ତାବଳୀ.....	6
ରଣ ପ୍ରଦାନ (ନିୟମ ଏବଂ ସରତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ତ).....	6
ବକେସ୍ ଆବାସ.....	6
ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରତ୍ନେଶାବଳୀ.....	6
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା.....	7
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ଚିତ୍ରପତା.....	7
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା .....	7
ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସଂଜ୍ଞା.....	8
ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି.....	8
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ଼ିଂ ଏବଂ ରିଚାଳନା .....	8
ସଂକ୍ରାନ୍ତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ.....	8
ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ (ଟି. ଏ. ଟି.) .....	9
ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ର ଧାରା.....	9
ନିର୍ବାକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି .....	9
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ .....	9
ଅନଲାଇନ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ .....	10
ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ .....	10
ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଦିଗ୍ଞାସା .....	10
ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା .....	10
ସମୟ ସୀମା.....	11
ସି. ଆଇ. ସି. ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା .....	12
ଆବାସ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ .....	13
ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା .....	13

## ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫସି) ପାଇଁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛି ଯାହା ଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କରପୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନକ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି-- ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ -- ମାପ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2023 (ସିବିଲିଆଇ ନମ୍ବର ଆରବିଆଇ / DoR / 2023-24 / 106 DoR| FIN| RECI ନମ୍ବର 45/03. 10. 119 / 2023-24)(ସମସ୍ତ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ, ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ ଅଦ୍ଵିତୀୟ)

ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ 'କମ୍ପାନୀ' ବା 'LFL' କୁହାଯାଏ) ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFC) ଯାହା ଆରବିଆଇରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପଡିବ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ / ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାକୁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ('FPC' କିମ୍ବା 'କୋଡ୍')। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା 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 ।

## ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଦ୍ଵି

1. ବୋର୍ଡ: ଏହାର ଅର୍ଥ ହେବ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
2. ଋଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକ: ଏହାର ଅର୍ଥ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର କୌଣସି ବିଦ୍ଵେଶୀ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକ।

## ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ

ଏକ ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ ସହିତ ସଂକେତକୁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା, ଯାହାଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଏକ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଇପାରିବ।
- ଅଧିକ ସ୍ଵଚ୍ଛତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ।
- କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଵାସ ବଢ଼ାଇବା।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ଵଚ୍ଛ 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 ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରୟତ୍ନ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

## ପ୍ରତିବନ୍ଧ

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାମ କରିବା ଏବଂ ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସ କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସମସ୍ତ ପ୍ରୟତ୍ନ ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ କଥାବାରତ୍ତା ସମୟରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ଵଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ପୂରଣ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାରତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ

- i. ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା
- ii. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ହାର/ସେବା ଶୁଳ୍କ ।
- iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ଏବଂ ଏହାର ପରଭାବ, ଯଦି ଥାଏ ।
- iv. ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଏ, ତା'ର ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।

- କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୋପନୀୟ ଭାବେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିମିତ୍ତକାରୀ ପରାମର୍ଶଦାତା କୌଣସି ସୂଚନା ସେୟାର କରିବ ନାହିଁ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ଋଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- କୌଣସି କାରବାରରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ଋଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ଯଥା ସୁଧ ହାର, ଦେୟ, ହିସାବର ପଦ୍ଧତି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ।

**ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ**

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ମୁଖ୍ୟତଃ its ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏମ୍. ଏସ୍. ଏମ୍. ଇ ବିଭାଗରେ ବ୍ୟବସାୟ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁଠାରେ ଋଣ ଗ୍ରହଣୀତା ମଧ୍ୟ-ବୃହତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି, ଯେଉଁମାନେ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଭଲ ଭାବରେ ପରିଚିତ ଏବଂ ସଜ୍ଜିତ ଅଟନ୍ତି ।
- ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ଋଣ ଶରଣାଗତୀତାକୁ ଋଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ସବୁବେଳେ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର 'ଋଣ ଆବେଦନ / ଉପଯୁକ୍ତ ଦଲିଲ' ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ଅନୁରୂପ କରାଯିବା ଯାହା ଋଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ / ଋଣ ଦାତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରେ । ଅନୁସ୍ଥ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (NBFCs) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବାରେ ଋଣ ଦାତାଙ୍କୁ ସୁବିଧା କରିବା ପାଇଁ LFL ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନାତମକ ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ। ଆହୁରି, ତୁଳନା ବିଷୟ ବସ୍ତୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଵାଧୀନ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଯାଏ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର 'ଋଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ' ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଋଣ ଆବେଦନକୁ ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ, ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ସମ୍ପତ୍ତିର ମାଲିକାନା, ବ୍ୟକ୍ତିର ପରିଚୟ, ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁରକ୍ଷା, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଥାଏ, ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଯାଞ୍ଚ ପରେ ସ୍ଵୀକୃତି ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଋଣ ଯୋଗ୍ୟତା ନିରୂପଣ କରିବା ଲାଗି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରମାଣ କରିବ, ଯାହା କୌଣସି ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମକୁ ମଞ୍ଜୁରି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବ ।
- ଋଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ପାଖରେ ରହିଛି। ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବ ।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଵାଧୀନ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।

**ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ଋଣ ଉତ୍ପ**

- ସୋରସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ (ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ, ଏହା ପରେ) ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଠିକ୍ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

- ଏନେକ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆରୁଆ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିରୁଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍ ର ନାମ ଏବଂ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍ ଏନେକ୍ଟଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବି ଯାହାଙ୍କ ତରଫରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ସହ କଥାବାରତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ମିଳିବାର ତୁରନ୍ତ ପରେ, କିନ୍ତୁ ଋଣ ରାଜିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲେଟର ହେତୁ ରେ ଜାରି କରାଯିବ।
- ଋଣ ରୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ସହିତ ଋଣ ରୁକ୍ତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ର ଏକ ନକଲ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯିବ ।
- ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ୟ୍ୟାୟତ ପ୍ରକ୍ଷାସ କରାଯିବ ।

**ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ନିୟମ /ସର୍ତ୍ତାବଳୀ**

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ସ୍ଵାଧୀନ ଭାଷାରେ, ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଗୁଝାଯାଉଥିବ କିମ୍ବା ଅନୁସ୍ଵା, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସୀମାର ପରିମାଣ ସହିତ ରିହାତି/ସୁଧ ବାର୍ଷିକ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ଵୀକୃତି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।

- ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ଧାରା ଋଣ ରୁକ୍ତିରେ ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷର ରେ ସୂଚିତ ହେବ ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗୁଝାଯାଉଥିବା ଋଣ ରୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ଋଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦସ୍ତାବିଜ ର ଏକ ନକଲ ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

**ଋଣ ପ୍ରଦାନ (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)**

- ଏହାର ପ୍ରକାଶିତ ଠିକଣାରେ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନିରୁଦ୍ଦେଶ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତା (ମାନଙ୍କୁ) ସ୍ଵାଧୀନ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବିଦ୍ଵିଷ୍ଠ ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଲଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ 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 ଋଣ ରୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।
- ଏକ ରୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷାହାର / ଠିକଣା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବାକୁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍.ର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଋଣ ରୁକ୍ତି ସହିତ ସମାନ ହେବ ।

**ବକେୟା ଆଦାୟ**

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସତ୍ତ୍ଵ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନୁସ୍ଵ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିୟନ୍ ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଋଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ଉପରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ଜାରି କରିବ। ଯଦି ସେନ୍ ଅଫ୍

କରିବାର ଅଧିକାର ପୂରଯୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କେଉଁ ସରତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ପୁରାସଂଗୃହୀତ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ରଖିବାକୁ ହକଦାର ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ବିନିଷ୍ପତ୍ତି ଦିଆଯିବ।

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ସ୍ଵୀକାର ରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ରଣ ଖିଲାପକାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକଠାରୁ ଏହାର ବକେସ୍ ଆଡେକ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସଂଗତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ନିର୍ଗତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି।

### ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସରତ୍ତରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିରୁତ୍ତ ହେବ (ଯେପରିକି ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣ ଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଯାହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିକଟକୁ ଆସିବ)
- ରଣ ଖାତା ସ୍ଵାଧୀନତାର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା i.e. ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସାଧାରଣତଃ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଏ। ଏପରି ହସ୍ତାନ୍ତର ସମସ୍ତ ପ୍ରାୟୁକ୍ତ ଆଇନର ଅନୁରୂପ ସ୍ଵୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସରତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ବକେସ୍ ଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଅଥବା ନିରାପତ୍ତନ ଆଗରୁ ନେବ ନାହିଁ। ଅଥବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାତ୍ମକ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ/ବକେସ୍ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁରୂପକ୍ତ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ଫୋରକଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପରି-ପେମେଣ୍ଟ ନୋରିମାନା ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ, ସହ-ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଦାତାତ୍ମକ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ ଅଟେ ।
- କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରତାତ୍ମକ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବ୍ୟବସାୟ ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗକାରୀତ୍ମକଠାରୁ ଏକ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ଅଧିକାରୀତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ଗୁଣାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

### ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବରତ୍ତମାନର ପରିଚାଳନାମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ସମାଧାନ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାର ବ୍ୟବସାୟ ଜୀବନର ଏକ ଅଂଗ ।

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

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କୁ ଅଧିକ ଅରଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଫଳପ୍ରସାଦ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସଂଗଠିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ମାଣ କରାଯାଇଛି। ଏହିବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦାବି କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ନ୍ୟାୟସଂଗତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଡାହାଣ ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି।

### ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ / ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

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

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟ ରେ ସମାଧାନ କରିବା
- ହକ୍ତକ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସମୟ ନେବା ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ସହାୟକ ଉପାୟ ରେ ଉତ୍ତର ଦେବା
- ସମାଧାନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ସମସ୍ୟା /ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିୟୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ବିଷୟ ରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା।

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସମ୍ପାନକୁ 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 ବ୍ୟାପକ ଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ \_ (କାର୍ତ୍ତୀକ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)

1. ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ:ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହ ଏବଂ ପରଭାବୀ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳନା କରିବା, ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ଉଚ୍ଚ ସ୍ତର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା

2. ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଚିହ୍ନିତ କରିବାକୁ ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟ୍ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ସଂଜ୍ଞା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି: ମନଲିଖିତ 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 ମୋଡ୍ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ପଚାରୁଛନ୍ତି

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

ଅନୁରୋଧର ଉଦାହରଣ:

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

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

b) ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣ:

- i. ଅନାପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ (ଏନ୍.ଏସି).
- 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 ପ୍ରମାଣ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ।

3. ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟ:



- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ସୁବିଧାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ରକ୍ଷାକାର୍ଯ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟର ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:
  - i. ଇମେଲ୍ : [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)
  - ii. ଦେସ୍ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର: 1800 572 0202
  - iii. ଅନଲାଇନ୍ ଚାଟ୍-ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟର ସହାୟତା ଡେସ୍କ
  - iv. ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍: +91 7778867631
  - v. ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନତୁ: ଇନ୍ଦ୍ରପ୍ରସାଦ୍ ବ୍ଲକ୍ସ୍ ପାର୍କ, ଷଷ୍ଠ ମହଲା, ସାର୍କହେଜ୍ ରୋଡ୍, ମାକରବା, ଅହମ୍ମଦାବାଦ୍ - 380 051

4. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡିଂ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:

- ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ, ସେମାନେ ଯେଉଁ ରକ୍ଷାକାର୍ଯ୍ୟ ରୁ ଆସନ୍ତି ତାହା ନିରବିଶେଷରେ, ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ସିଷ୍ଟମରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରାଯାଇଥାଏ।
- ଇମେଲ୍, ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍, କିମ୍ବା ଚାଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ସ୍ୱାକ୍ଷରୀକୃତ ଭାବରେ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ ରହି ଯାଏ ଏବଂ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ ।
- ସ୍ୱାକ୍ଷର ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ଅନୁରୂପ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ ହାତ୍ ଦ୍ୱାରା ବିବରଣୀ ପ୍ରଦେଶ କରିବା ପାଇଁ ଏକେଣ୍ଟମାନେ ଦାୟୀ ।
- ଅନୁସନ୍ଧାନର ପ୍ରକାର ଆଧାରରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବର୍ଗକୁ ନିୟମିତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟର୍ମ୍ସ ଆଉଣ୍ଡ୍ ଟାଇମ୍ (ଟିଏଟି) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।
- ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ଲକ୍ସ୍ ରେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱାକ୍ଷରୀ ବୃଦ୍ଧି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଅନୁରୂପ ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟି. ଏ. ଟି. ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇଥାଏ, ଯାହା ଟ୍ୱିଟ୍ ଧ୍ୱାନ୍ ଏବଂ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

5. ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:

- କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇବା ଏବଂ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରିବା ପରେ, ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ଲକ୍ସ୍ 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 ।

6. ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ (ଟି. ଏ. ଟି.)

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

7. ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ର ଧାରା:

- ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉତ୍ତର ମୁଖ୍ୟତଃ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ସମାଧାନଗୁଡ଼ିକ ଡକ୍ସ୍ମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚିତ ଯୋଗୁଁ ।

8. ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି:

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

9. ଡକ୍ସ୍ମେଣ୍ଟ୍ସ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:

- ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂକଳପଗୁଡ଼ିକ ଅତି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ର ସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ଡକ୍ସ୍ମେଣ୍ଟ୍ସ୍ କରାଯାଇଛି।
- ନିରନ୍ତର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଭାବଶୀଳତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ନିୟମିତ ରିପୋର୍ଟ୍ ସଂକଳିତ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ ।

10. 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	ସ୍ୱପରାଶ ବିନଦୁ/ସଫସିଓସି	ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ଇମେଲ ଆଇଡି
ସ୍ତର 1	ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ସ୍ୱପରାଶ ପଏଣ୍ଟ	ଇମେଲ ଆଇ ଡି :care@lendingkart.com ଦେସ୍ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର :1800 572 0202 ହୁଠାଟ୍‌ଆପ୍: +91 7778867631
ସ୍ତର 2	ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀ	ଅଜିଆ କେ +91 6358874622 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବନ୍ଦୀତ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 10.30 ରୁ 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
ସ୍ତର 3	ନୋଡାଲ ଅଫିସର	ଅଜିଆ କେ +91 7069087586 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବନ୍ଦୀତ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 10.30 ରୁ 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
ସ୍ତର 4	ସି. ଓ. ଓ. ବୃଦ୍ଧି	ଅଭିଷେକ ଏସ୍. COO.escalation@lendingkart.com

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

ଅଭିଯୋଗକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରାପୁରି 30ଟି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରୁଡାନତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବେ। ଏହି ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଲେଖିପାରିବେ, ଏବଂ ଆମେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ।

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

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

#### 11. ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ସମାଧାନ ନହୁଏ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପୂର୍ଣ୍ଣାଙ୍ଗୀ କରାଯାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାନ୍ତି) ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ଲୋକପାଳ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।

ଅନୁଲୀନମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

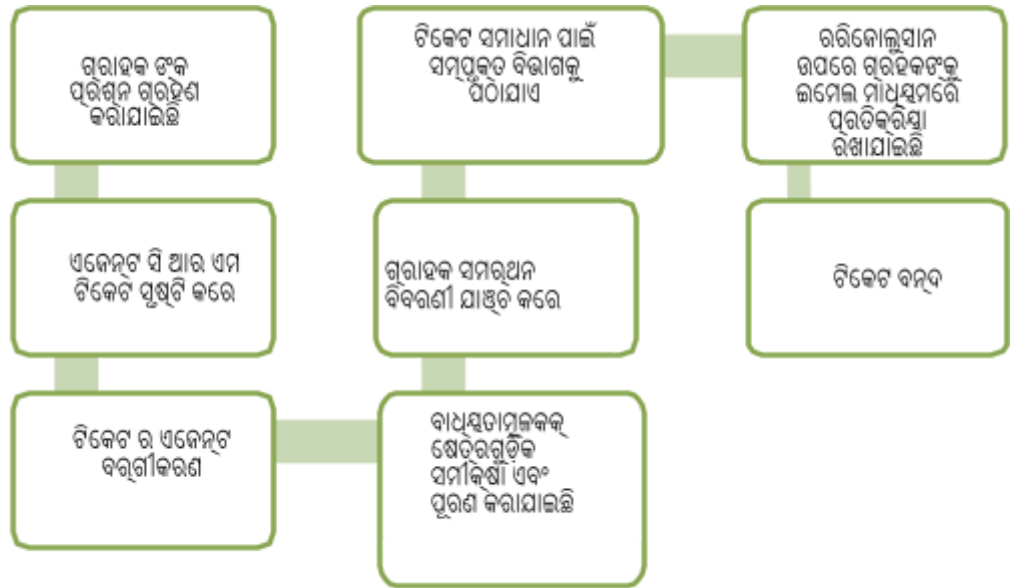
ନିରୂପାରିତ ପୋର୍ଟାଲ i.e., <https://cms.rbi.org.in> ଦ୍ୱାରା ଅନୁଲୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

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

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ କେନ୍ଦ୍ର  
(ସିଆରସିସି) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେକ୍ଟରାଲ  
ଭିଷ୍ଟା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-160.017  
ଇମେଲ-crpc@rbi.org.in  
ଦେସ୍ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା

12. ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ:



13. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଏବଂ ଆମର ଚେରାଫାଲ୍‌ରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ରହିଛି।

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

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗୁରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

ଯଦି ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରିବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ବୋଲି ସେମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ। ଯଦି ତୁରନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ହେଉଛି କି ଆମେ ଏପରି ଏକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗୁରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟାଶାକୀ ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡିବ ନାହିଁ, ଆମେ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ପ୍ରଣାଳୀ ରଖିଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ରୁଖିବା ଏବଂ ବୁଝି ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତି ରୋକିବା ପାଇଁ କାମ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା।

ସମସ୍ତ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଅଧିକ ଏହି ବିଷୟ କୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ପରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା 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 ଆଭିମୁଖ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ।

କେତେକ ପ୍ରକାରର ମାମଲା ନିଜ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରକୃତି ହେତୁ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରନ୍ତି, ଯଥା | ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁଦ୍ଧାରଣ 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 ଚ୍ୟାନେଲ୍, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିବା ସାମିଲ ରହିଛି।

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

1	ଗ୍ରାହକ ପରା ଉତ୍ତରା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତା	T
2	ଟିକେଟ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ସ୍ୱୀକୃତ ଇମେଲ୍ 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 ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବ	T+2 ଦିନ
5	ଯଦି ଏସ୍ଆର୍ ପ୍ରକାର ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗ ଅଟେ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସମାନ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ସମାନ ଭାବରେ ନିୟତ ହେବ	T+2 ଦିନ
6	ଅନୁରୋଧ ଏସ୍ଆର୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗଦେବେ ଏବଂ ଏସ୍ଆର୍ ବନ୍ଦ ଅଛି	ନିମ୍ନ ସାରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଟିଏଟି
7	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ୍ ଆଇ. ଡି. କୁ କଲୋନର ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯାଇଛି	ଏସ୍ଆର୍ ବନ୍ଦ ହେବା ସମୟ ରେ ବାସ୍ତବ ସମୟ

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଟିଏଟି ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି:

1	ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ	T+5 ଦିନ
2	ଆବେଦନ ସ୍ଥିତି	T+7 ଦିନ
3	ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ	T+7 ଦିନ
4	ବିତରଣ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	T+7 ଦିନ
5	ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	T+10 ଦିନ
6	ରଣ ପ୍ରି-କଲୋନ	T+10 ଦିନ
7	ରଣ ପ୍ରି-କଲୋନ	T+10 ଦିନ
8	ସିବିଲ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	T+21 ଦିନ

9	ଅନୁସ୍ଥ ପ୍ରଗତିଗୁଡ଼ିକ	T+15 ଦିନ
---	---------------------	----------

ସିଆଇସି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଡାହାଣା।

କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତାରିଖ: 26 ଏପ୍ରିଲ 2024

ରଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ/ସିବିଲ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ନିରଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସରକୂଳାର ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସଂଗୃହୀତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

1. ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ :

-ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସିଆଇସିମାନେ ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:  
-ଇମେଲ୍ : [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)

-ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର: 1800 572 0202

-ଅନଲାଇନ୍ ଚାଟ୍: [www.lendingkart.com](https://www.lendingkart.com) ଉପରେ ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ

-ହାଟ୍ଲାଇନ: ++91 7778867631 (ହାଟ୍ଲାଇନ ଲିଂକ୍ )

-ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନତୁ: ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ଇନ୍ଦ୍ରପ୍ରସ୍ଥ ବ୍ଲକ୍, ଷଷ୍ଠ ମହଲା, ସାର୍ବହେନ ରୋଡ୍, ମାକରବା, ଅହମ୍ମଦାବାଦ - 380 051

2. ପଚରା ଉତ୍ତରା ପରିଚାଳନା:

- ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସିଆଇସିଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇବା ପରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଲଗ୍ କରିବେ |
- ଯଦି କୌଣସି ଅଣ-ପଞ୍ଜୀକୃତ ରକ୍ଷାକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଆବଶ୍ୟକ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସୂଚନା (ଇମେଲ୍ ଆଇଡି, ବ୍ୟାଙ୍କ୍ କିମ୍ବା ଯୁପିଆଇ ବିବରଣୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁହାଯିବ। (ଯଦି ପ୍ରାୟତଃ )

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 ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟର ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ଲକ୍ରେ ରେ ବନ୍ଦ କରିଦିଆଯାଏ।

4. ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସରଣ:

- ସି. ଆଇ. ସି. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଅନୁସନ୍ଧାନ ରସିଦ୍ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନର ସମସ୍ତୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ |
- ସି. ଆଇ. ସି. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଗତିଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ସମୟ (ଟି. ଏ. ଟି.) ହେଉଛି 30 ଦିନ। କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ (ଲେଣ୍ଡିଂଗକାର୍ଟ) 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. ଡି.ଆରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସି. ଆଇ. ସି. ରିପୋର୍ଟରେ ସଫ୍ଟକପ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ।
- ସି. ଆଇ. ସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସରକାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟରେ ଥିବାସି. ଆଇ. ସି ନୋଡାଲ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ।

7. ନିଷିଦ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ:

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

8. ଏହି ସଂଗୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସିଆଇସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଫିଣ୍ଡେକ୍ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆରବିଆଇର ନିୟମକ 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 କରାଯାଉଥିବା 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 ରଖାଗୁଣ୍ଡାତାଙ୍କ ରିସ୍କ ଶ୍ରେଣୀକରଣ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟ କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଖାଗୁଣ୍ଡାତାଙ୍କ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି । ରଖାଗୁଣ୍ଡାତା ଅବଧିରେ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ମୋଟ ସୁଧ ପରିମାଣ ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯାହା ଡି.ଆରା ରଖାଗୁଣ୍ଡାତା ରଖାଗୁଣ୍ଡାତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ। ଏହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଟ୍ରେଡିଂ ପ୍ୟାଣେଲରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ଟ୍ରେଡିଂ ପ୍ୟାଣେଲରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରକାଶିତ ଉକ୍ତ ସୂଚନାକୁ ଅତ୍ୟଧିକ କରାଯିବ।

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

ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା

ବୋର୍ଡ ଫେସ୍ଟିଭାଲ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ । ଅଭିଯୋଗ ସଂଗୋଧନ ଅଧିକାରୀ ପ୍ରତି ଛଅ ମାସରେ ଏହି ସଂକେତର ଅନୁପାଳନକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ମିଶ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରେ ।