

ଲେଖିକାର୍ଚ୍ଚ ପାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

ପଲିସି ମାଲିକ	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ
ମୂଳ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ତାରିଖ	ମେ 14, 2015
ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	ଜୁଲାଇ 24, 2025
ସଂଶୋଧନ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ଜୁଲାଇ 24, 2025
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ଜୁଲାଇ 24, 2026
ପଲିସି ସଂସ୍କରଣ	14
ବାହ୍ୟ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାତ୍ମକ ଦିଗ	ହଁ / ନା
ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ	ହଁ
ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ବିଜ୍ଞପ୍ତି/ସର୍ଜୁଲର	- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (ସ୍ୱେଚ୍ଛା ଆଧାରିତ ନିୟାମକ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ଅଣ), 2023, ଯାହାକି ଅକ୍ଟୋବର 19, 2023ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିଲା, ସେଥିରେ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି। - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (ଡିଜିଟାଲ ରଣ), 2025, ଯାହାକି ମେ 8, 2025ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିଲା, ସେଥିରେ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି। - ଆର୍. ବି. ଆଇ. ପକ୍ଷରୁ 13 ମାର୍ଚ୍ଚ, 2025ରେ 'ଆର୍. ଇ. ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା' ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପରାମର୍ଶରେ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି। - ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ-ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁଚନା ରିପୋର୍ଟିଂ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଜାନୁଆରୀ 06, 2025 ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିଲା, ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଥିଲା।

ଦସ୍ତଖତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ପଦବୀ	ତାରିଖ	ଦସ୍ତଖତ
ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ			
ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ	ବୋର୍ଡର ସଦସ୍ୟମାନେ	ଜୁଲାଇ 24, 2025	
ସୁପାରିଶ କରାଯାଇଛି			
ଅତିରିକ୍ତ କମିଟି	ଅତିରିକ୍ତ କମିଟିର ସଦସ୍ୟମାନେ	ଜୁଲାଇ 24, 2025	
ପରିଚାଳନା ଅନୁମୋଦନ			
ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶାନ୍ତ ଯୋଶୀ	ସିଇଓ	ଜୁନ 05, 2025	
ସମୀକ୍ଷା କରିଛନ୍ତି			
ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଦୀପାଂଶୁ ରାଜପୁରୋହିତ	ମୁଖ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟ ଅଧିକାରୀ	ମଇ 28, 2025	
ସୁଶ୍ରୀ ଆକାଂକ୍ଷା ସିଂ	ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ	ଅଗ୍ରିଲ 24, 2025	
ସୁଶ୍ରୀ ଅଜିଥା କେ.	ଉପାଧ୍ୟକ୍ଷ , ଗ୍ରାହକ ସେବା	ମାର୍ଚ୍ଚ 25, 2025	

ପ୍ରସ୍ତୁତ/ସଂଶୋଧିତ କରିଛନ୍ତି			
ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ସାଲି କେତନ	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ	ମାର୍ଚ୍ଚ 21, 2025	

ସଂସ୍କରଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

କ୍ରମିକ ନମ୍ବର	ସଂସ୍କରଣ	ପରିବର୍ତ୍ତନର ବର୍ଣ୍ଣନା	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ
1	V1.0	ଏଫପିସି ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଛି	14/05/2015
2	V1.1	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନ୍ୟତମ କରାଯାଇଛି। ସିକ୍ସଟିପୁରଣ ଯୋଗ କରାଯାଇଛି। ସି.ଆଇ .	13/06/2024
3	V1.2	- ରଣ ପାଇଁ ଯୋଗ କରାଯାଇଥିବା ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ପୃଷ୍ଠା)(.ଏସ୍ .ଏଫ୍ .କେ) 6) - ଅନ୍ୟତମ କରାଯାଇଥିବା ବକେୟା ଆଦାୟ ପୃଷ୍ଠା)7) - ଯୋଗ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ନୀତି (ପୃଷ୍ଠା 7) - ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ରଣ (କେବଳ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) (ପୃଷ୍ଠା 7) . ଅନ୍ୟତମ ସୁଧ ଆଦାୟ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଅଧୀନରେ ଅନ୍ୟତମ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ନୀତି ଲିଙ୍କ। (ପୃଷ୍ଠା 14) - ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟରୁ ହଟାଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜ ବିକଳ୍ପ (ପୃଷ୍ଠା 9, 10 ଏବଂ 13) - ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାକୁ 30 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ 30 ଦିନକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇଛି (ପୃଷ୍ଠା 10) - ସି. ପି. ଜି. ଆର୍. ଏ. ଏଫ୍. ଏସ୍. ବିବରଣୀ ଯୋଡ଼ାଗଲା (ପୃଷ୍ଠା 11) - ସିଆଇ ଏବଂ ସିଆଇସି ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି (ପୃଷ୍ଠା 13) - ଅଭିଯୋଗ ଦିବସ ଧାରା ଯୋଡ଼ାଗଲା (ପୃଷ୍ଠା 14) - ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବୀମା ଟି. ଏ. ଟି. ସଂଶୋଧିତ (ପୃଷ୍ଠା 13) - ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ବୀମା ଟି. ଏ. ଟି. ଯୋଡ଼ାଯାଇଛି (ପୃଷ୍ଠା 13) - ବୃଦ୍ଧି ସ୍ତର 4 ସିବିଓ ବୃଦ୍ଧି ଠାରୁ "ସ୍ତର 4 ବୃଦ୍ଧି" କୁ ବଦଳିଗଲା ଏବଂ କୌଣସି ନାମ କିମ୍ବା ପଦବୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରି ଏକ ପାଦ ନୋଟ୍ ଯୋଡ଼ିଲା (ପୃଷ୍ଠା 11) - ବୃଦ୍ଧି ସ୍ତର 4ର ନାମ ଦୀପାଂଶୁ ରାଜପୁରୋହିତଙ୍କ ଠାରୁ ମନେଶ ଆୟାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇଛି, କିନ୍ତୁ ଇମେଲ ବାକି ରହିଛି। COO.escalation@lendingkart.com (ପୃଷ୍ଠା 11)	24/07/2025

Table of Contents

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	5
ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା	5
ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ.....	5
ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	6
ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ.....	6
ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ.....	7
ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ରଣ ଉତ୍ପାଦନ.....	7
ରଣ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ)କେ .ଏଫ୍ .ଏସ୍(.....	8
ରଣ ବିବରଣୀ)ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ(.....	8
ବକେୟା ଆଦାୟ.....	9
ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ.....	9
ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ରଣ)କେବଳ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ(.....	9
ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ.....	10
ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା.....	10
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା	10
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	10
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଯନ୍ତ୍ରପାତି.....	11
ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି:	11
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:.....	12
ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:.....	12
ଚର୍ଚ୍ଚର ଆଭିଷ୍ଟ ଚାଲନ୍)ଟି .ଏ .ଟି(.:.....	12
ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ମୋଡ୍:	12
ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ଟ୍ରାକିଂ:	12
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:	12
ଟ୍ରାକିଂ ପ୍ରଣାଳୀ:	12
ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା:	13
ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ:	14
ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା	14
ସମୟ ସୀମା	14

ସିଆଇସି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଡାଆ।।)କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ତାରିଖ :26 ଏପ୍ରିଲ 2024).....	16
ପଚରା ଉତ୍ତରା ପରିଚାଳନା:.....	16
ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:.....	16
ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସରଣ:.....	16
କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ:.....	17
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:.....	17
ନିଷିଦ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ:.....	17
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦିବସ:.....	18
ଅତ୍ୟଧିକ ପରିମାଣର ଉପଚାର.....	18
ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା.....	19

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି (ଏନବିଏଫସି) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ-ଅଣ (ଆରବିଆଇ) କରିକ୍ସି ଯାହା ଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନକ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଅଧୀନ VII-ଅଣସେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-1, 2023 ତାରିଖ ଅକ୍ଟୋବର 19,2023 (ସଂଶୋଧିତ, ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ)

ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ କାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହା ପରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା 'ଏଲଏଫଏଲ୍' ଭାବରେ ସୂଚିତ) ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ଯାହା ଆରବିଆଇରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ମଧ୍ୟମ ସ୍ତର (ଏନବିଏଫସି ଏମଏଲ୍) ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫ୍ସି 'କିମ୍ବା' କୋଡ୍ ') ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରେ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବା ପାଇଁ ନୀତି ସ୍ଥିର କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଥାଏ ଯେ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଦୈନନ୍ଦିନ ଭିତ୍ତିରେ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ।

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

ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା

1. ବୋର୍ଡ଼: ଏହାର ଅର୍ଥ ହେବ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ।
2. ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକଃ ଏହାର ଅର୍ଥ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ କିମ୍ବା ସନ୍ଧ୍ୟାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକ।

ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ

ଏହି ସଂହିତାକୁ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ ସହିତ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା, ଯାହାଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଇପାରିବ।

- ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପାଦ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ।
- କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇଥାଏ ।
- 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 କ୍ଷେତ୍ର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ, ଆଇନର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରି ପରିଚାଳିତ ହୁଏ ।
- ଆର୍ ହାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆଇ .ବି .ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ଏହି କୋଡ୍ ଡିଜିଟାଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଉତ୍ସ ସମେତ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଅଫରେ ସମାନ ଭାବରେ ଲାଗୁ ହେବ।

ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା

ଏଲ୍.ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ ଏଲ୍.ଏଫ୍., ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ଶିକ୍ଷାରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ଏଲ୍.ଏଲ୍.ଏଫ୍. ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରିବ।

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ:
- ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା
- ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ହାରସେବା ଶୁଳ୍କ/
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଲାଭ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରଭାବ, ଯଦି ଥାଏ।
- ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଏ, ତା 'ର ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୋପନୀୟ ଭାବେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ଅନୁମତି ନମିଳିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ସୂଚନା ବାଣ୍ଟିବ ନାହିଁ।

ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

ଏଲ୍.ଏଲ୍.ଏଫ୍. ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ଯେପରିକି ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ, ଗଣନାର ପଦ୍ଧତି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ। କୌଣସି କାରବାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଅବଗତ କରାଇବ।

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ମୁଖ୍ୟତଃ ଏମ୍.ଏସ୍.ଏମ୍.ଇ. ବର୍ଗରେ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ-ବୃହତ କର୍ପୋରେଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ, ଯେଉଁମାନେ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଭଲ ଭାବରେ ପରିଚିତ ଏବଂ ସଜ୍ଜିତ । ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ମଧ୍ୟ "ଅପସ୍ଥାପିତ" ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

ବ୍ୟବସାୟର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ସର୍ବଦା ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ।

ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ର 'ରଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ' ରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନା ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସୁବିଧା ଦେବା ପାଇଁ

ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଆହୁରି, ଚୁକ୍ତିର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଯାଏ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସ୍ୱୀକାର କରିବାର ଏକ ରେକର୍ଡ ରଖିବ।

ଏଲ୍. ର. ଏଲ୍. ଏଫ୍. 'ରଣ ଆବେଦନ ଉପଯୁକ୍ତ/ ଦସ୍ତାବିଜ' ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିପାରେ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ, ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ, ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରିଚୟ, ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ସମେତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସିଲ୍ଲିକାରିଟିର ଯାଞ୍ଚ, ଯଦି ଥାଏ ପରେ ସ୍ଵାଧୀନ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଲାଗି ଏଲ୍.ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ ଏଲ୍. ଏଫ୍. , ଯାହା କୌଣସି ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମକୁ ମଞ୍ଜୁରି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବ।

ରଣ ପାଇବା 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 ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସୀମାର ପରିମାଣ ସହିତ ରିହାତି/ସୁଧ ବାର୍ଷିକ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।

ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଧାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବୋଲୁଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ହେବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନତାର ଏକ ନକଲ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ରଣ ଉତ୍ତ

ସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲ୍. ଏସ୍. ପି.), ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆର୍ (ଡି. ଏଲ୍. ଏ.) ଏବଂ ଏଲ୍. ଏସ୍. ପି. ର ଡି. ଏଲ୍. ଏ. ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ) ଭାବେ ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ (ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି, ଏହା ପରେ) ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବେ ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି ଯେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ।

ମଞ୍ଜୁରୀ ମିଳିବାର ତୁରନ୍ତ ପରେ, କିନ୍ତୁ ରଣ ରାଜିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପତ୍ର ଶୀର୍ଷରେ ଜାରି କରାଯିବ।

ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏଲ୍. ଏସ୍. ପି./ଡି. ଏଲ୍. ଏ. ର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ପରିବେଷ୍ଟନୀର ଏକ ନକଲ ସହିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଦ୍ଵାରା ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।

ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ଭାବେ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆଦେଶ ଅଧୀନରେ ଆସୁଥିବା ରଣ ବ୍ୟତୀତ, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସର୍ବଦା ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ରଣ ସେବା, ପରିଶୋଧ ଇତ୍ୟାଦି। ଏଲ୍. ଏସ୍. ପି. ଆକାଉଣ୍ଟ ସମେତ

କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର କୌଣସି ପାସ୍-ଥୁ ଆକାଉଣ୍ଟ/ପୁଲ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିନା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସିଧାସଳଖ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥାଏ।

ରଣ ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେତେବେଳେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଥାଏ, ସେତେବେଳେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇମେଲ୍/ଏସ୍. ଏମ୍. ଏସ୍. ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ଲାଗି ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏଲ୍. ଏସ୍. ପି. ଗୁଡ଼ିକର ଡି. ଏଲ୍. ଏ. ଏବଂ ଡି. ଏଲ୍. ଏ. ଦ୍ଵାରା ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଅଡିଟ୍ ଟ୍ରାଏଲ୍ ଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ବ ଏବଂ କ୍ଷଷ୍ଟ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ହେବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତଥ୍ୟର ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମ୍ପତ୍ତି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶକୁ ସୀମିତ କରିବା, ତଥ୍ୟ ଧାରଣ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଆପଣ ତଥ୍ୟ ଅପସାରଣ/ଭୁଲିଯିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ। କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବାଣ୍ଟିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷଷ୍ଟ ସମ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ, କେବଳ ସେହି ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଯେଉଁଠାରେ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ବାଣ୍ଟିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ରଣ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (.ଏସ୍. ଏମ୍. କେ)

ରଣ ତୁଚ୍ଛ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍ ଆରବିଆଲ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଏବଂ ସମସ୍ତ ରଣ ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫ୍.ଏସ୍) ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ପ୍ରତ୍ୟେକ କେ. ଏମ୍. ଏସ୍. ଏକ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ପ୍ରସ୍ତାବ ସଂଖ୍ୟା ବହନ କରିବ ଏବଂ ସାତ ଦିନ କିମ୍ବା ତା 'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ବିଶିଷ୍ଟ ରଣ ପାଇଁ ଅତିକମ୍ପେ ଡିନିଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ଅବଧି ରହିବ। ବୈଧତା ଅବଧି ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ସହମତ ହେବା ପାଇଁ LFL ଦ୍ଵାରା KFS ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ପରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଅବଧିକୁ ସୂଚିତ କରେ | ବୈଧତା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ରାଜି ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କେ. ଏମ୍. ଏସ୍. ରେ ସୂଚିତ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ଏଲ୍. ଏମ୍. ଏଲ୍. ବାଧ୍ୟ ହେବ।

କେ. ଏମ୍. ଏସ୍. ରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏ. ପି. ଆର୍.) ର ଏକ ବିସ୍ତୃତ ଗଣନା ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଅବଧି ଉପରେ ପରିଶୋଧ ଡାଆନ୍ତାକୁ ସୂଚିତ କରୁଥିବା ଏକ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

ଏ. ପି. ଆର୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ମୋଟ ବାର୍ଷିକ ମୂଲ୍ୟକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବ, ରଣ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ସୁଧ ହାରକୁ ଫର୍ଯାକ୍ଚର କରିବ। ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କେ. ଏମ୍. ଏସ୍. ରେ ଏହି ଜିନିଷଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷଷ୍ଟ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ରାଜି ହୋଇନାହାନ୍ତି।

ଆରବିଆଲ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପରିମାଣାତ୍ମକ ଏବଂ ତୁଚ୍ଛଭିତ୍ତିକ ପ୍ରକାଶକୁ କେଏଫ୍.ଏସ୍ ବ୍ୟାପକ ଭାବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ଗଣନା ବିବରଣୀ, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଚାର୍ଜ୍, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ।

ଯେଉଁଠାରେ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ ଶୁଳ୍କ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ, ସେହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏପିଆରରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ରସିଦ୍ କିମ୍ବା ସହାୟକ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ।

କେ. ଏମ୍. ଏସ୍. ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ଷଷ୍ଟ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ବିବରଣୀ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରୁଥିବା ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ଏଲ୍. ଏମ୍. ଏଲ୍. ର ରେକର୍ଡରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯିବ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍ 3 ଦିନର କୁଲିଂ-ଅମ୍ ଅବଧି, ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲ୍.ଏସ୍.ପି) ର ବିବରଣୀ ଏବଂ ପ୍ରଯୁକ୍ତ ନିୟାମକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଖୁଲାସା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

ରଣ ବିତରଣ (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)

ଏଲ୍. ଏମ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ଏଲ୍. ଏମ୍. ଏଲ୍.

କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ସୀମିତ ନୁହେଁ। ଏଲଏଫଏଲ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରିହାତି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ/

ଏକ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ର ନିଷିଦ୍ଧ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସୁସଂଗତ ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବା ପାଇଁ ଏଲ୍/

ବକେୟା ଆଦାୟ

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ରଣ ଖୁଲାପକାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗଲରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି। ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍) ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରୟାସ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଜଙ୍ଗଲରେ ପରିଚାଳିତ ହେଉଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଏଲଏଫଏଲ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କେବଳ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ, ସାଧାରଣତଃ ସକାଳ 8:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇନଥାଏ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଭଳି ବିବରଣୀ ସହିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ

ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ "ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ" ନୀତି ଏଲଏଫଏଲର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ।

ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ରଣ (କେବଳ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)

ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚିମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଯାହା ଲଏମଆଇ ଏବଂକିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ/, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଲଏମଆଇ ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି/ ବୃଦ୍ଧି ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନ୍ସେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ, ଏଲଏଫଏଲ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ବଦଳିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରରୁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏଲଏଫଏଲର ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ। ରଣକୁ ସ୍ଥିର ଦରକୁ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରୟୋଗ ସହିତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ସହ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (କ) ଲ. ଏମ୍. ଆଇ. ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପକୁ ମିଶାଇ; ଏବଂ (ଖ) ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଆଗୁଆ ପଇଠ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ। ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନାର ଲେଭି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ଫଳରେ ରଣ ପରିଶୋଧରେ ନକାରାତ୍ମକ ପ୍ରଭାବ ନପଡ଼ିବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ତ୍ରୟମାସିକ ଶେଷରେ ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ/ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ, ଲ. ଏମ୍. ଆଇ. ରାଶି, ଅବଶିଷ୍ଟ ଲ. ଏମ୍. ଆଇ. ର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର/ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏ. ପି. ଆର୍.) ଗଣନା କରାଯିବ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସହଜରେ ବୁଝିହେବ।

ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ସମ୍ପୃକ୍ତ ରଣ ବୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ନଥାଏ, ଯାହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିପାରେ) ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା i.e. ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ହସ୍ତାନ୍ତର ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନର ଅନୁରୂପ ସ୍ପଷ୍ଟ ବୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟା ବକେୟା ଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେଉନାହିଁ। ଅଥବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ/ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ। ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ମିଆଦି ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ଫୋରଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ, ଯାହା ସହ-ବାଧତାମୂଳକ (ଗୁଡ଼ିକ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଛି।

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପତ୍ତିଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ଉକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉପରେ ଥିବା ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଦ୍ଵାରା ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଏନବିଏଫସି ଦ୍ଵାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା/

ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ସାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବାରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧାର ଲାଭ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଦ୍ଵନ୍ଦ୍ବିତାମୂଳକ ପରିଦୃଶ୍ୟରେ, ନିରନ୍ତର ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଅଂଶବିଶେଷ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୋଷ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ। ଆମେ ବିଶ୍ଵାସ କରୁ ଯେ ଭବିଷ୍ୟତ 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 ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦିଗରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ।

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

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଏଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାଗୁଡ଼ିକ ହେଲା ଏଲ୍ ଏଫ୍ .:

ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରିବା।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସମୟ ବାହାର କରିବା ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ଅଧିକ ସହାୟକ ଉପାୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବା।

ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ସମସ୍ୟାଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିୟୁତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା।

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି, ଏଲ୍ ଏଫ୍ ଏଲ୍ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗମ୍ଭୀରତାର ସହ ନେଇଥାଏ

ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଉନ୍ନତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଅଭିଯୋଗ/ୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଯନ୍ତ୍ରପାତି

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ମତାମତ ଦେବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ସେମାନେ ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସକାଳ (ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ) 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ।

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା: ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହ ଏବଂ ପ୍ରଭାବୀ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳନା କରିବା, ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର ଉଚ୍ଚ ସ୍ତର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା।
2. ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା: ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଗ୍ରାହକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସଂଜ୍ଞା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି। ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି: ପ୍ରଶ୍ନଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା-
 - a. ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉଦାହରଣ:
 - i. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଚାହୁଁଥିବା ଗ୍ରାହକ।
 - ii. ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ବିଷୟରେ ପଚାରିଥିବା ଗ୍ରାହକ।
 - iii. ଗ୍ରାହକ ଦେୟତା ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ପଚାରିଛନ୍ତି।
 - b. ଅନୁରୋଧ: ରଣ ସେବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ସେବା।
 - c. ଅନୁରୋଧର ଉଦାହରଣ:
 - i. ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି।
 - ii. ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଛାଡ଼ି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି।
 - iii. ରଣର ଫୋରୱାର୍ଡର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ।
3. ଅଭିଯୋଗ: କୌଣସି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ତରଫରୁ ଏକ ସେବା ଅଭାବ କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି, ଏବଂ/କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅନୁପାଳନ ଯାହା ବିବାଦ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ହୋଇଥାଏ।
 - a. ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣ:
 - i. ଅନାପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ (.ସି .ଓ .ଏନ)
 - ii. ପେମେଣ୍ଟ ପୋଷ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବ।
 - iii. ଆକାଉଣ୍ଟ ସୂଚନା ପରିବର୍ତ୍ତନରେ ବିଳମ୍ବ (ଇମେଲ୍, ଠିକଣା ଇତ୍ୟାଦି)

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

ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟ:

ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ସୁବିଧା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟର ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

- a. ଇମେଲ୍: care@lendingkart.com
- b. ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର: 1800 572 0202
- c. ୱାଟ୍ସଆପ୍: +91 7778867631

d. ଆମକୁ ଏହି ଠିକଣା ରେ ଲେଖନ୍ତୁ: ଇନ୍ଦ୍ରପ୍ରସ୍ଥ ବିଜନେସ ପାର୍କ, ଶେଷ ମହଲା, ସରକ୍ଷେତ ରୋଜା ରୋଡ, ମକରବା, ଅହମ୍ମଦବାଦ-380051

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:

ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ, ସେମାନେ ଯେଉଁ ତ୍ୟାଜେଲରୁ ଆସନ୍ତି ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ, ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରାଯାଇଥାଏ।
ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ କଏଦ ହୋଇଯାଏ ଏବଂ ଚିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ ।
ସ୍ୱର ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ଅନୁରୂପ ଚିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ ହାତ ଦ୍ୱାରା ବିବରଣୀ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ଏକ୍ସେମ୍ପଲ ଦିଆଯାଏ ।
ଅନୁସନ୍ଧାନର ପ୍ରକାର ଆଧାରରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବର୍ଗକୁ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚର୍ଚ୍ଚାଆରମ୍ଭ ଟାଇମ୍ (ଟିଏଟି) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ।
ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୟଂକ୍ରିୟ ବୃଦ୍ଧି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟି. ଏ. ଟି. ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ୱିତୀୟ ଥର ଏବଂ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ।

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 ସମୟସୀମା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ । (ପୃଷ୍ଠା ନଂ ରେ ଟେବୁଲ୍ ଦେଖନ୍ତୁ। 11 ଟିଏଟି ପାଇଁ) ସମାଧାନ ପରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବନ୍ଦ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଏ ଏବଂ ସମାଧାନର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

ଚର୍ଚ୍ଚା ଆରମ୍ଭ ଟାଇମ୍ (.ଟି.ଏ.ଟି.):

ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକୃତି ଆଧାରରେ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କରାଯାଇଥାଏ ।

ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ମୋଡ:

ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉତ୍ତର ମୁଖ୍ୟତଃ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ସମାଧାନଗୁଡ଼ିକ ତତ୍କାଳୀନ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ହୋଇଛି ।

ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି:

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

ତତ୍କାଳୀନତା ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:

ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂକଳ୍ପ ଅତିବ୍ରତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ତତ୍କାଳୀନତା କରାଯାଏ ।
ନିରନ୍ତର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଭାବଶୀଳତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ନିୟମିତ ରିପୋର୍ଟ ସଂକଳିତ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ ।

ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଣାଳୀ:

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ସେ ଏଲ୍. ଏମ୍. ଏଲ୍. ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି;
ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନମତେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ସ୍ତର	ସ୍ୱର୍ଗ ପଏଣ୍ଟ/ଏସ. ପି. ଓ. ସି.	ଯୋଗାଯୋଗ ଓ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି
ସ୍ତର 1	ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ସ୍ୱର୍ଗ ପଏଣ୍ଟ	ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: care@lendingkart.com ଦୈନିକ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର: 1800 572 0202 ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍: +91 7778867631

ସ୍ତର 2	ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀ	ଅଜିଥା କେ +91 6358874622 ସକାଳ 10.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର
ସ୍ତର 3	ନୋଡାଲ ଅଫିସର	ଅଜିଥା କେ +91 7069087586 ସକାଳ 10.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର
ସ୍ତର 4	ସ୍ତର 4 ବୃତ୍ତି	ମାଗେଶ ଆୟାର COO.escalation@lendingkart.com

ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଦଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବେ।
ଅଭିଯୋଗକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତୃପ୍ତ 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 ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମାଧାନ ନହୁଏ, ଗ୍ରାହକ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ

ନାମ	ମାଗେଶ ଆୟାର
ପଦବୀ	ପରିଚାଳନା ମୁଖ୍ୟ
ଇମେଲ ଆଇଡି	COO.escalation@lendingkart.com

ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା: ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାଁନ୍ତି) ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା ଡେପୁଟି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଉପାୟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପୋର୍ଟାଲ୍ i.e., <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ: ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣକୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ସୁଚିତ କରାଯାଇପାରେ -

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆରପିସି) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼-160.017 ଇମେଲ – crpc@rbi.org.in ଦେୟ ମୁଦ୍ରା ନମ୍ବର. -14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15)

ସିପିଜିଆରଏମଏସକୁ ବୃଦ୍ଧି

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ ଅଫିସିଆଲ୍ ଝେବସାଇଟ୍

<https://pgportal.gov.in/> ପରିଦର୍ଶନ କରି ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ପବ୍ଲିକ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ସିଷ୍ଟମ୍ (ସିପିଜିଆରଏମଏସ୍)

ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି କରିବାକୁ ବାଛିପାରିବେ।

ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ:



ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଆମର ଝେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ରହିଛି:

ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦର୍ଶନ।

ପ୍ରିନ୍ଟିପାଲ୍ 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 ଯୁନିଟ୍‌ର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

ଯଦି ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରିବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ ବୋଲି ସେମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ।

ଯଦିଓ ତୃତୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ହେଉଛି ଆମେ ଏପରି ଏକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡିବ ନାହିଁ, ଆମେ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ପ୍ରଣାଳୀ ରଖୁଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବୁଝିବା ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତି ରୋକିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା।

ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ମେସିନାରୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏକ

ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଥରେ ଏହି ବିଷୟକୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ। ପରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ତୃତୀୟ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ଏକ ସୂଚନା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ।

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

ସମ୍ପୃକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରକୃତି ହେତୁ କେତେକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକାରର ମାମଲା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରେ, ଉଦାହରଣ ଦକ୍ଷାବିଜଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁଦ୍ଧାର। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏପରି ବିଳମ୍ବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

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

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନର ସମୟସୀମା ଦିଆଯାଇଛି:

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 (ଇ. ଆର୍. ସି.) ଭାବେ ଚିହ୍ନିତ କରାଯାଇଥାଏ।	T+2 ଦିନ
4	ଯଦି ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ (ଏସ୍ଆର୍) ପ୍ରକାର ହେଉଛି ଇନ୍ସୁରି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନ କରିବା ପରେ ତାହା ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବ।	T+2 ଦିନ
5	ଯଦି ଏସ୍ଆର୍ ପ୍ରକାର ହେଉଛି ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ, ତେବେ ଏହା ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସମ୍ପୃକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରାଯିବ।	T+2 ଦିନ
6	ଅନୁରୋଧ ଏସ୍. ଆର୍. ରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦଳମାନେ ଯୋଗଦେବେ ଏବଂ ଏସ୍. ଆର୍. ବନ୍ଦ ରହିବ।	ନିମ୍ନ ସାରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଟିଏଟି
7	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଆଇ. ଡି. କୁ କ୍ଲୋଜର ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯାଇଛି	ଏସ୍ଆର ବନ୍ଦ ହେବା ସମୟରେ ବାସ୍ତବ ସମୟ

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଟିଏଟି ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି:

1	ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ	T+5 ଦିନ
2	ଆବେଦନ ସ୍ଥିତି	T+7 ଦିନ
3	ଦେୟ ନିଶ୍ଚିତକରଣ	T+7 ଦିନ
4	ବିତରଣ ପ୍ରଶ୍ନ	T+7 ଦିନ
5	ଇସ୍ପନ୍ଧନୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ .ଆଇ .ଏମ୍ .	T+10 ଦିନ
6	ରଣ ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର-	T+10 ଦିନ

7	ଏନ୍ଟ୍ରି .ସି .ଓ .	T+10 ଦିନ
8	ସିସ୍ଟମ୍ସ ପ୍ରଶ୍ନ .ଏଲ୍ .ଆଇ .ବି .ଆଇ .	T+21 ଦିନ
9	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+15 ଦିନ
10	ବୀମାଟିପିସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ/	T + 30 ଦିନ
11	ବୀମାଟିପିସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ/	T+14 ଦିନ

ସିଆଇସି ପାଇଁ ଷଡ଼ିପୁରଣ ଢାଞ୍ଚା । :କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ତାରିଖ)26 ଏପ୍ରିଲ 2024)

ରଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ/ସିବିଲ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

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

ସଂକ୍ଷେପ:

ସି. ଆଇ. ସି.: କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ: ସି. ଆଇ. ବି. ଆଇ. ଏଲ୍., ଇକ୍ସିଫାକ୍ସ, ସି. ଆର୍. ଆଇ. ଏଫ୍. ଏବଂ ଏକ୍ସପେରିଅନ୍ସ।

ସି. ଆଇ.: କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁସନ୍ଧାନ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ।

ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ:

ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସିଆଇସିମାନେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ଇମେଲ: care@lendingkart.com

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: 1800.572.0202 ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍: + 91.77788671 (ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍ ଲିଙ୍କ)

ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ଇନ୍ଦ୍ରପ୍ରସ୍ଥ ବ୍ୟବସାୟ ପାର୍କ, ଷେଷ ମହଲା, ସରଖେଜ ରୋଡ଼ା ରୋଡ୍, ମକରବା, ଅହମ୍ମଦାବାଦ-380.051।

ପଚରା ଉତ୍ତରା ପରିଚାଳନା:

ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସି. ଆଇ. ସି. ମାନଙ୍କ ଠାରୁ ପଚରା ଉତ୍ତରା ପାଇବା ପରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବେ।

ଯଦି କୌଣସି ଅଣ-ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚ୍ୟାନେଲ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଷଡ଼ିପୁରଣ (ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୂଚନା (ଇମେଲ ଆଇଡି, ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଯୁପିଆଇ ବିବରଣୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁହାଯିବ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଭାଗକୁ ପଠାଯାଏ |

ଥରେ ସମାଧାନ ହୋଇଗଲେ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସି. ଆଇ. ସି. କୁ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ଦିଆଯାଏ, ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଲୁପ୍ ରେ ରଖାଯାଏ |

ଏହାପରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ର ସି. ଆର୍. ଏଫ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ବନ୍ଦ କରିଦିଆଯାଏ।

ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସରଣ:

ସି. ଆଇ. ସି. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଅନୁସନ୍ଧାନ ରସିଦ୍ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ସି (.ଟି .ଏ .ଟି) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ସମୟ .ସି .ଆଇ .30 ଦିନକୁ :େଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ (ଲେକ୍ସିକାକାର୍ଟ) ପାଇଁ 21 ଦିନ ଏବଂ ସି ପାଇଁ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ .ସି .ଆଇ .9 ଦିନ।

କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ:

ସମାଧାନରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଶୁଳ୍କ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ, ଯାହା ଦାୟୀ ଦଳ (ସି. ଆଇ./ସି. ଆଇ. ସି.) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ସମାଧାନ ପରେ, ଯଦି କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ସି. ଆଇ. ସି./ସି. ଆଇ. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥିବା ମୋଟ ଦିନ ଏବଂ ଅନୁରୂପ କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବେ।

ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:

ସମାଧାନ ହେବା ପରେ, ସି. ଆଇ. ସି. ରିପୋର୍ଟରେ ଅପଡେଟ୍ ସି. ଆଇ. ସି./ସି. ଆଇ. ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।

ସିଆଇସି ମାମଲା ସହ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସରକାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଲେକ୍ସିକାକାର୍ଟ ସ୍ଥିତ ସିଆଇସି ନୋଡାଲ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କୁ ପଠାଯିବ।

ନିଷିଦ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ:

ଏହି ଏସଡିପିରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶାସନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ, ମାନବ ସମ୍ବଳ ସମସ୍ୟା, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା, ବାଣିଜ୍ଞିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି, କ୍ରେଡିଟ୍ ଫ୍ଲୋର/ମଡେଲ ଉପରେ ବିବାଦ ଏବଂ କୋର୍ଟ କ୍ରିମ୍ନା ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ ଭଳି ଅନ୍ୟ ମଞ୍ଚ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିବା ମାମଲା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ। ଏହି ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସିଆଇସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଫିଲ୍ଡେକ୍ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆରବିଆଇର ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

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

କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁସ୍ଥାନର ନାମ	ସିଆଇସି ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ	ସି. ଆଇ. ସି. ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଇମେଲ ଆଇଡି	ସି. ଆଇ. ସି. ନୋଡାଲ ଅଫିସର ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର
ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍	କେତନ ସାଲି	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦିବସ:

ଆରବିଜ ହାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା" ଉପରେ 13 ମାର୍ଚ୍ଚ 2025 ରେ ଆରବିଆଇର ସର୍ଜୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ଦୃଢ଼ ତଥା ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ, ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍.) ପ୍ରତି ମାସରେ ଥରେ ପାଳନ କରାଯାଉଥିବା ଏକ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ "ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦିବସ" ଆରମ୍ଭ କରିଛି। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦିନରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ କୌଣସି ପୂର୍ବ ଆପ-ଏକ୍ସମେଣ୍ଡର ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା କୌଣସି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଶାଖା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଯାଇପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଟିକ୍ଟା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ଜଣେ ନିଯୁକ୍ତ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ସିଧାସଳଖ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିପାରିବେ। ଏହି ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ସମାଧାନ କରିବାରେ ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା, ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ବ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦିବସ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଇମେଲ ଯୋଗାଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖର ଏକ ସପ୍ତାହ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଠିକଣାରେ ପଠାଯିବ।

ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟାମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି। ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧୂରେ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ମୋଟ ସୁଧ ପରିମାଣ ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯାହାହାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ଦାୟିତ୍ବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ। ଏହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ୱେବସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରକାଶିତ ଉକ୍ତ ସୂଚନାକୁ ଅନ୍ୟତମ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାରରେ ହେବ, ଯାହାହାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହିବେ। ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ବୋର୍ଡ଼ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି। ଅଧିକ ସୂଚନା ପାଇଁ, ଦୟାକରି ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ।

ଅତ୍ୟଧିକ ପରିମାଣର ଉପଚାର

ଏ. ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ଦୂରନ୍ତ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତିନୋଟି (3) ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ("ଇଏମଆଇ") ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦେୟ ହେବାକୁ ଥିବା ମୋଟ ରାଶି ଠାରୁ ଅଧିକ କିମ୍ବା ସମାନ :ରଣଦାତା ଏକ ଇ-ମେଲ ଜରିଆରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ(ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଠିକଣାରେ) ଅବଗତ କରାଇବେ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ଯଥା (i) 10ଟି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଇମେଲ ଜରିଆରେ care@lendingkart.com ରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି କଲ୍ କରି1800-572-0202 ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିବା; କିମ୍ବା (ii) ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣର ବକେ ମୂଳ ରାଶି ସହିତ ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ସମାଯୋଜନ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତୁ। ରଣଦାତାଙ୍କ ଇ-ମେଲ ତାରିଖ ଠାରୁ 10 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଇ-ମେଲ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ, ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ରଣର ବକେୟା ମୂଳ ରାଶି ସହିତ ସମାଯୋଜିତ ହେବ। ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ସଂଖ୍ୟା ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ପରିମାଣ ହ୍ରାସକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ସଂଶୋଧିତ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ 3ଟି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ।

ବି. ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ତୁରନ୍ତ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତିନୋଟି (3) ଲ. ଏମ୍. ଆଇ. ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦେୟ ହେବାକୁ ଥିବା ମୋଟ ରାଶି ଠାରୁ କମ୍ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ରଣଦାତା ରଣର ପରବର୍ତ୍ତୀ ଲ. ଏମ୍. ଆଇ. ଗୁଡ଼ିକରେ ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ଆଡ଼ଜଷ୍ଟ କରିବେ।

ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ରହିଛି: ଯଦି ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ସମାଧାନ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ରିହାତି ନଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଥାଏ। ଯଦି କୌଣସି ରିହାତି ଅଛି, ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ଛାଡ଼ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ ଅଧିକାରୀ/ପରିଚାଳନା ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ସହ ଅନୁମୋଦନ କରାଯିବ।

ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ

ଏକାଧିକ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ପରିମାଣର ପ୍ରସ୍ତାବିତ ବିନିଯୋଗ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

1. ଯଦି 10ଟି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନମିଳେ, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ କରାଯିବ।
2. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ଏକ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିବ, ଏବଂ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଫେରସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯିବ।

ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା

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