

ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍  
ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭିଯାସ ସଂହିତା

## Table of Contents

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	5
ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା.....	5
ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ.....	5
ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା.....	6
ଜଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ.....	6
ଜଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସରତ୍ତାବଳୀ.....	7
ଡିଜିଟାଲ ଜଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ଜଣ ଉତ୍ପତ୍ତି.....	7
ଜଣ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେ. ଏଫ୍. ଏସ୍.).....	8
ଜଣ ବିତରଣ (ନିୟମ ଏବଂ ସରତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ).....	8
ବକେୟା ଆଦାୟ.....	9
ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ.....	9
ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଜଣ (କେବଳ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଜଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ).....	9
ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ.....	10
ଏନକିଏଫସି ଡ୍ୱାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନତାକୁ ଜଣ ସୁବିଧା.....	10
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା.....	10
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା.....	10
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସମ୍ଭବପାତି.....	11
ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି:.....	11
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:.....	12
ସଂକ୍ରମଣ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:.....	12
ଚର୍ଚ୍ଚନ ଆଉଟ୍ ଟାଇମ୍ (ଟି. ଏ. ଟି.):.....	12
ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ମୋଡ୍:.....	12
ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି:.....	12
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:.....	12
ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଣାଳୀ:.....	12
ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା:.....	13
ଫ୍ଲୋଟିଂ ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ:.....	14
ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା.....	14
ସମୟ ସୀମା.....	14
<b>ସିଆଇସି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଜାଣ୍ଡା (କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତାରିଖ: 26 ଏପ୍ରିଲ 2024).....</b>	<b>16</b>
ପରା ଉତ୍ତରା ପରିଚାଳନା:.....	16
ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:.....	16
ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସରଣ:.....	16
କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ବିକ୍ରମ:.....	17
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:.....	17
ନିଷିଦ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ:.....	17

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବିବସ୍ତା:.....18  
 ଅତ୍ୟଧିକ ପରିମାଣର ଉପଚାର..... 18  
**ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା..... 19**

**ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ**

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫସି) ପାଇଁ ଫେସ୍‌ବାର ପ୍ରକାଶିତ କୋଡ୍ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଯାହା ଡି଼଼ା଼ରା ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱରେ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନକ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଅଧ୍ୟାୟ VII-ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ତାରିଖ ଅକ୍ଟୋବର 19,2023 (ସଂଶୋଧିତ, ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ)

ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହା ପରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା 'ଏଲଏଫଏଲ' ଭାବରେ ସୂଚିତ) ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ଯାହା ଆରବିଆଇରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ମଧ୍ୟସ୍ତମ ସ୍ତର (ଏନବିଏଫସି ଏମଏଲ) ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଫେସ୍‌ବାର ପ୍ରକାଶିତ କୋଡ୍ (ଏଫ୍‌ସିସି 'କିମ୍ବା' କୋଡ୍ ') ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରେ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଡି଼଼ା଼ରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବା ପାଇଁ ନୀତି ସ୍ଥିର କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଥାଏ ଯେ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ବୈନିଦ୍ଦିନ 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 ।

**ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା**

1. ବୋର୍ଡ୍: ଏହାର ଅର୍ଥ ହେବ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ।
2. ରେଗୁଲେଟା/ଗ୍ରାହକ ଏହାର ଅର୍ଥ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର କୌଣସି ବିଦ୍ୱେଷମାନ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରେଗୁଲେଟା/ଗ୍ରାହକ।

**ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ**

- ଏହି ସଂହିତାକୁ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବସ୍ତୁନିଷ୍ଠ ସହିତ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା, ଯାହା ଡି଼଼ା଼ରା ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଇପାରିବ।
  - ଅଧିକ ସ୍ଠିର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟରେ ଅଧିକ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ।
  - କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଠାସ ବଢ଼ାଇଥାଏ ।
  - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଯୁକ୍ତିଯତ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ଠିର ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ।
  - ଉଚିତ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ପରିଚାଳନା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ।
  - ଆବଶ୍ୟକ ସମ୍ପଦ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ ପ୍ରବରତନ, ଆଇନର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକାଶ ଅନୁସରଣ କରି ପରିଚାଳିତ ହୁଏ ।
  - ଆର୍. ବି. ଆଇ. ଡି଼଼ା଼ରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
  - ଏହି କୋଡ୍ ଡିଜିଟାଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ସ ସମେତ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଅଫରେ ସମାନ ଭାବରେ ଲାଗୁ ହେବ।

**ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା**

- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସମସ୍ତ ପରାସଂଗିକ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରେଗୁଲେଟାଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ଠିରତାର ନୈତିକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରିବ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ:

- ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା
- ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ହାର/ସେବା ଶୁଳ୍କ
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଲାଭ ଏବଂ ଏହାର ପୁରତା, ଯଦି ଥାଏ।
- ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଏ, ତା 'ର ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଶ୍ରେଣୀଭେଦରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

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

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

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

### ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ମୁଖ୍ୟତଃ ଏମ୍. ଏସ୍. ଏମ୍. ଇ. ବର୍ଗରେ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ-ବୃହତ୍ କର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ, ଯେଉଁମାନେ ଆରଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଭଲ ଭାବରେ ପରିଚିତ ଏବଂ ସଜ୍ଜିତ । ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ମଧ୍ୟ "ଅପଠାଉଡ଼ିଂ" ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

ବ୍ୟବସାୟର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ସରବଦା ଏହାର ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର 'ଋଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ' ରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଅନୁରୂପ ହେବ ଯାହା ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ/ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ କରିଥାଏ। ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନା ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସୁବିଧା ଦେବା ପାଇଁ ଏଲ୍.ଏଫ୍.ଏଲ୍. ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଆହୁରି, ଚୁକ୍ତିର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଯାଏ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସ୍ୱୀକାର କରିବାର ଏକ ରେକର୍ଡ ରଖିବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର 'ଋଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ' ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ତକ୍ଷଣମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିପାରେ।

ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଋଣ ଆବେଦନକୁ ଯୋଗସୂତା ଆଧାରରେ, ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ଋଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତକ୍ଷଣମେଣ୍ଟ, ବ୍ୟକ୍ତିତ୍ୱ ପରିଚୟ, ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ସମେତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସିକ୍ସ୍ମିଟିର ଯାଞ୍ଚ, ଯଦି ଥାଏ ପରେ ସ୍ୱୀକାର ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ।

ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଋଣ ଯୋଗସୂତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିବା ଲାଗି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ, ଯାହା କୌଣସି ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମକୁ ମଞ୍ଜୁରି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବ।

ଋଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଏହାର ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଦାଖଲ ରହିଛି। ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍.

ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବ।

ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।

### ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାଷାରେ, ଯାହା ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁରି ପୂର୍ବ ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନୁସୂଚିତ, ମଞ୍ଜୁରି ହୋଇଥିବା ସୀମାର ପରିମାଣ ସହିତ ରିହାତି/ସୁଧ ବାର୍ଷିକ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।

ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତମକ ସୁଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଧାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବୋଲିଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ହେବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣ ଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଭଲଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନତାର ଏକ ନକଲ ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁରି/ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

**ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ରଣ ଉତ୍ପ**

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 ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ (ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି, ଏହା ପରେ) ଏଲ୍. ଏସ୍. ଏଲ୍. ର ଫ୍ରେମ୍‌ୱାର୍କରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଏଲ୍. ଏସ୍. ଏଲ୍. ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି ଯେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣରେ ଏଲ୍. ଏସ୍. 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 ରୁକ୍ତରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ପରିବେଷ୍ଟନୀର ଏକ ନକଲ ସହିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ଵୀକୃତିର ରଣ ରୁକ୍ତର ଏକ ନକଲ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଏଲ୍. ଏସ୍. ଏଲ୍. ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ 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 ବ୍ୟାଞ୍ଜ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସର୍ବଦା ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ରଣ ସେବା, ପରିଶୋଧ ଇତ୍ୟାଦି ଏଲ୍. ଏସ୍. ପି. ଆକାଉଣ୍ଟ ସମେତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର କୌଣସି ପାସ୍-ଅରୁ ଆକାଉଣ୍ଟ/ପୁଲ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିନା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟାଞ୍ଜ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସିଧାସଳଖ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥାଏ।

ରଣ ଖିଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେତେବେଳେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟକୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ନିୟୁକ୍ତ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟରେ 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 ପରାମର୍ଶାତ୍ମକ ପରାମର୍ଶ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏଲ୍. ଏସ୍. ପି. ଗୁଡ଼ିକର ଡି. ଏଲ୍. ଏ. ଏବଂ ଡି. ଏଲ୍. ଏ. ଦ୍ଵାରା ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଅତିର୍ତ୍ତରାଏଲ୍ ଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବ ଏବଂ ସପ୍ତକ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ହେବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତଥ୍ୟର ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମ୍ପତ୍ତି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶକୁ ସୀମିତ କରିବା, ତଥ୍ୟ ଧାରଣ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଆପ୍ଣୁ ତଥ୍ୟ ଅପସାରଣ/ଭୁଲିଯିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

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

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

ରଣ ରୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏଲ୍.ଏସ୍.ଏଲ୍ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଏବଂ ସମସ୍ତ ରଣ ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ) ପ୍ରଦାନ କରିବ।

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

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

ଏ. ପି. ଆର୍. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ମୋଟ ବାର୍ଷିକ ମୂଲ୍ୟକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବ, ରଣ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ସୁଧ ହାରକୁ ଫ୍ୟାକ୍ଟର କରିବ। ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯେ ପରାମର୍ଶ କେ. ଏସ୍. ଏସ୍. ରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସପ୍ତକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ସେମାନଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ରାଜି ହୋଇନାହାନ୍ତି। ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପରିମାଣାତ୍ମକ ଏବଂ ରୁକ୍ତଭିତ୍ତିକ ପ୍ରକାଶକୁ କେଏଫଏସ ବ୍ୟାପକ ଭାବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଯେଉଁଠି 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 ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ।

କେ. ଏଫ୍. ଏସ୍. ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ, ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା ବିବରଣୀ ରୁଚ୍ଛନ୍ତି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରୁଥିବା ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ରେକର୍ଡରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯିବ।  
ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏଲଏଫଏଲ 3 ଦିନର କୁଲିଂ-ଅଫ୍ ଅବଧି, ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲଏସପି) ର ବିବରଣୀ ଏବଂ ପ୍ରୟୋଜ୍ୟ ନିୟମକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଖୁଲାସା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

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

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ। ଏଲଏଫଏଲ ଏହା ମଧ୍ୟସ୍ଥ 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 ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଠାରାଠାଏ କରିବା ପାଇଁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ରୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସୁସଂଗତ ହେବ।

**ବକେୟା ଆଦାୟ**

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସତ୍ତ୍ୱ ସମସ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରିବ।  
ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ସ୍ୱୀକାର୍ଯ୍ୟ ରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ଋଣ ଖିଲାପକାରୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସତ୍ତ୍ୱ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।  
ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରୟୋଗୀତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି।  
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (ସମସ୍ତ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍) ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରୟାସ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳିତ ହେଉଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଏଲଏଫଏଲ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।  
ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କେବଳ ନିରୁଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ, ସାଧାରଣତଃ ସକାଳ 8:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ, ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇନଥାଏ।  
ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଭଳି ବିବରଣୀ ସହିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ 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 ଋଣ (କେବଳ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରୟୋଜ୍ୟ)**

ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଋଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାରକ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଯାହା ଇଏମଆଇ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବ। ପରିବର୍ତ୍ତନୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ/ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଜେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ କରାଯିବ।  
ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ, ଏଲଏଫଏଲ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ବଦଳିବାର ବିକଳପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରରୁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏଲଏଫଏଲର ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ। ଋଣକୁ ସ୍ଥିର ଦରକୁ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳପଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରୟୋଗ ସହିତ ଆନୁସୂଚିକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ସ୍ୱୀକୃତର ସହ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।  
ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (କ) ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳପକୁ ମିଶାଇ; ଏବଂ (ଖ) ଋଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଆଗୁଆ ପଇଠ କରିବାର ବିକଳପ ଦିଆଯିବ। ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଲେଭି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।  
ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ଫଳରେ ଋଣ ପରିଶୋଧରେ ନକାରାତ୍ମକ ପ୍ରଭାବ ନପଡ଼ିବ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ତ୍ରିମାସିକ ଶେଷରେ ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ/ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଆଦି ପରାମର୍ଶନୀୟ ଆବାସ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ, ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ରାଶି, ଅବଶିଷ୍ଟ ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର/ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏ. ପି. ଆର୍.) ଗଣନା କରାଯିବ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଦ୍ଵାରା ସହଜରେ ବୁଝିହେବ।

**ଅନୁସନ୍ଧାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ**

ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏହାର ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ନଥାଏ, ଯାହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିପାରେ)।  
ଋଣ ଖାତା ସୂଚନାରେ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅନୁସୂଚୀ i.e. ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ହସ୍ତକ୍ଷେପର ସମସ୍ତ ପ୍ରୟତ୍ନ ଆଇନର ଅନୁରୂପ ସ୍ଵୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।  
ଏହାର ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ବକେୟା ବକେୟା ଆବାସ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଅଥବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଗ୍ରହ ନେଉନାହିଁ। ଅଥବା ସମସ୍ତେ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ହଜିରା କରିବା, ଋଣ/ବକେୟା ଆବାସ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶନୀୟ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ। ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ।  
ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ମିଆଦି ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଫୋରମା ଆବାସ କରେ ନାହିଁ, ଯାହା ସହ-ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ (ଗୁଡ଼ିକ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନୁସୂଚୀ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଛି। କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉପାଧିକାର ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବ୍ୟବସାୟ ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ଉକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଉପରେ ଥିବା ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଦ୍ଵାରା ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଗୁଣାଣି ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

**ଏନବିଏଫସି ଦ୍ଵାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା**

ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଋଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବାରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ। ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିଗତବିଶେଷଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧାର ଲାଭ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

**ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସାୟ**

ବରତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଦ୍ଵିତାମୂଳକ ପରିଦୃଶ୍ୟରେ, ନିରନ୍ତର ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ତ୍ତାପରେ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଅଂଶବିଶେଷ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୋଷ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ। ଆମେ ବିଶ୍ଵାସ କରୁ ଯେ ତ୍ଵରିତ 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 ଅଭିଭୂତ ଏବଂ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦିଗରେ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ।

ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସାୟକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ଫଳପ୍ରସାଦ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସଂରଚିତ ବ୍ୟବସାୟ ନିରମାଣ କରାଯାଇଛି। ଏହି ବ୍ୟବସାୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦାବି କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଭାଙ୍ଗିବା ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି।

**ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା**

ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାଗୁଡ଼ିକ ହେଲା:  
ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତି ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।  
ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରିବା।  
ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଶଂସାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ବାହାର କରିବା ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ଅଧିକ ସହାୟକ ଉପାୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବା।  
ସମାଧାନ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ସମସ୍ତ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିୟୁତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା।

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗମ୍ଭୀରତାର ସହ ନେଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନିୟମିତ ଭାବରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଏ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଯତ୍ନପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଯତ୍ନ ନେଇଥାଏ। ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ମତାମତ ଦେବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ସେମାନେ ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (କାର୍ତ୍ତିକ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ) ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଏ।

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା: ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦକ୍ଷତାର ସହ ଏବଂ ପ୍ରଭାବୀ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କରିବା, ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ତଙ୍କର ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା।
2. ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଚାକିରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଲେଣ୍ଡିକାର୍ଟ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତିପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି। ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଯେଉଁଠି ଗ୍ରାହକ-ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା।
  - a. ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉଦାହରଣ:
    - i. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଚାହୁଁଥିବା ଗ୍ରାହକ।
    - ii. ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ପଚାରିଥିବା ଗ୍ରାହକ।
    - iii. ଗ୍ରାହକ ଦେୟ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ପଚାରିଥିବା ଗ୍ରାହକ।
  - b. ଅନୁରୋଧ: ରଣ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ସେବା।
  - c. ଅନୁରୋଧର ଉଦାହରଣ:
    - i. ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି।
    - ii. ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଛାଡ଼ି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି।
    - iii. ରଣର ଫୋରକଲୋଡର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ।
3. ଅଭିଯୋଗ: କୌଣସି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଲେଣ୍ଡିକାର୍ଟର ତରଫରୁ ଏକ ସେବା ଅଭାବ କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି, ଏବଂ/କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅନୁପାଳନ ଯାହା ବିବାଦ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ହୋଇଥାଏ।
  - a. ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣ:
    - i. ଅନାପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର (ଏନ. ଓ. ସି.) ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ
    - ii. ଯେମେଣ୍ଟ ଯୋଗ୍ୟତାରେ ବିଳମ୍ବ।
    - iii. ଆକାଉଣ୍ଟ ସୂଚନା ପରିବର୍ତ୍ତନରେ ବିଳମ୍ବ (ଇମେଲ, ଠିକଣା ଇତ୍ୟାଦି)

ଏହି ସଂଜ୍ଞା ଏବଂ ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଉପରେ ସ୍ୱପକ୍ଷତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସମାଧାନକୁ ଯୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ

ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି:

ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ସୁବିଧା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦାନ ମାଧ୍ୟମରେ ଲେଣ୍ଡିକାର୍ଟର ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

- a. ଇମେଲ: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)
- b. ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର: 1800 572 0202
- c. ଦ୍ୱାରୀ ସଂଖ୍ୟା: +91 7778867631
- d. ଆମକୁ ଏହି ଠିକଣା ରେ ଲେଖନ୍ତୁ: ଇନ୍ଦ୍ରପ୍ରସାଦ ବିଜନେସ ପାର୍କ, ୫୫୦ ମହଲା, ସରଖେଜ ରୋଡା ରୋଡ, ମକରବା, ଅହମ୍ମଦାବାଦ-380051

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡିଂ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:

ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ, ସେମାନେ ଯେଉଁ ଉପାଦାନରୁ ଆସନ୍ତି ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ, ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରାଯାଇଥାଏ। ଇମେଲ କିମ୍ବା ଦ୍ୱାରୀ ସଂଖ୍ୟା ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ସ୍ୱୀକୃତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ କାଏଦ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ। ସ୍ୱୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ଅନୁରୂପ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ରେ ହାତ ଦ୍ୱାରା ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ୍ସପେକ୍ଟାସନେ ବାନ୍ଧି।

ଅନୁସନ୍ଧାନର ପ୍ରକାର ଆଧାରରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବର୍ଗକୁ ନିୟମିତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚର୍ଚ୍ଚନା ଆବଶ୍ୟକ ଟାଇମ୍ (ଟିଏଟି) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।

ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତିପୂର୍ଣ୍ଣ ବୁଦ୍ଧି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟି. ଏ. ଟି. ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇଥାଏ, ଯାହା ତ୍ୱରନ୍ତର ସମାଧାନ ଏବଂ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:

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

**ଟରନର ଆଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟି. ଏ. ଟି.):**

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

**ପ୍ରତିକରିଷାର ମୋଡ଼:**

ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉଚ୍ଚତର ମୁଖ୍ୟତଃ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ସମାଧାନଗୁଡ଼ିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଯାସ୍ତ ହୋଇଛି।

**ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୁଦ୍ଧି:**

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

**ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:**

ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂକଳପ ଅତିବ୍ରତ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତର ସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ କରାଯାଏ ।

ନିରନ୍ତର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଭାବଶୀଳତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା ଅନୁସନ୍ଧାନ

ପରିଚାଳନା ଉପରେ ନିୟମିତ ରିପୋର୍ଟ୍ ସଂକଳିତ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ

**ବୁଦ୍ଧି ପରଶାଳୀ:**

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

ସ୍ତର	ସ୍ୱପରାଶ ପଏଣ୍ଟ/ଏସ. ପି. ଓ. ସି.	ଯୋଗାଯୋଗ ଓ ଇମେଲ ଆଇଡି
ସ୍ତର 1	ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ସ୍ୱପରାଶ ପଏଣ୍ଟ	ଇମେଲ ଆଇଡି: <a href="mailto:care@lendingkart.com">care@lendingkart.com</a> ଦେସ୍ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର: 1800 572 0202 ଦ୍ୱାରା ସଂସ୍ଥାପିତ: +91 7778867631
ସ୍ତର 2	ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀ	କେତନ ସାଲି +91 6358874622 ସକାଳ 10.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବନ୍ଦ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର
ସ୍ତର 3	ନୋଡାଲ ଅଫିସର	ସାୟନେନ୍ଦୁ ଚାଟରଜୀ +91 7069087586 ସକାଳ 10.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବନ୍ଦ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର
ସ୍ତର 4	ସ୍ତର 4 ବୁଦ୍ଧି	ମାଗେଶ ଆସ୍ତର <a href="mailto:COO.escalation@lendingkart.com">COO.escalation@lendingkart.com</a>

ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଦଳ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସମୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବେ। ଅଭିଯୋଗକୁ ଯାସ୍ତ କରିବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପୂରାପୂର୍ଣ୍ଣ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରୂପାନ୍ତର ଉଚ୍ଚତର ପଠାଇବେ। ଏହି ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ଯାସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଲେଖିପାରିବେ, ଏବଂ ଆମେ ଯଥାର୍ଥରେ ସେମାନଙ୍କ ଉଚ୍ଚତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ନହୁଏ, ଗ୍ରାହକ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ

ନାମ	ମାଗେଣ ଆସ୍କାର
ପଦବୀ	ପରିଚାଳନା ମୁଖ୍ୟ
ଇମେଲ ଆଇଡି	<a href="mailto:COO.escalation@lendingkart.com">COO.escalation@lendingkart.com</a>

ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା: ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମୁପଚାରଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପୂରଣଯୋଗ୍ୟ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାନ୍ତି) 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 ଡିଠାରା ସୂଚିତ କରାଯାଇପାରେ -

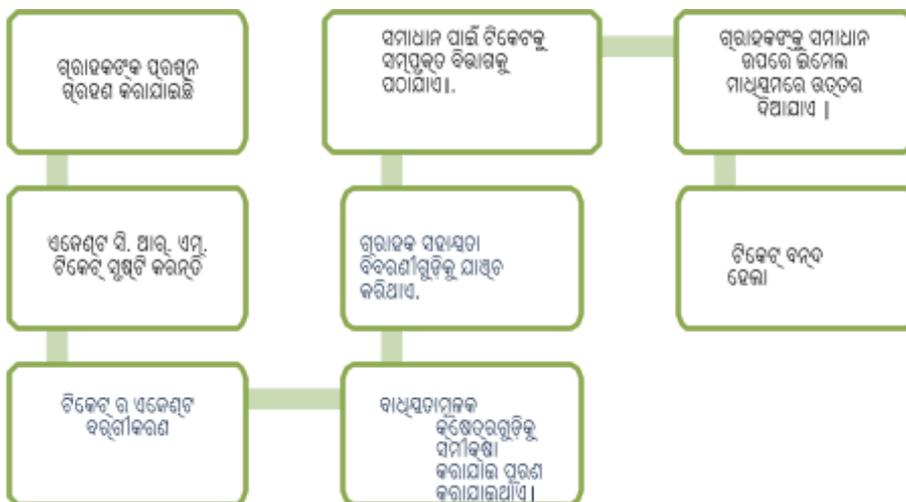
ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆରପିସି) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

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

ସିପିଆରଏମଏସକୁ ବୁଦ୍ଧି

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ଡିଠାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ ଅଫିସିଆଲ୍ ଚେକ୍‌ସାଲ୍ <https://pgportal.gov.in> ପରିଦର୍ଶନ କରି ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ପବ୍ଲିକ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ସିଷ୍ଟମ୍ (ସିପିଆରଏମଏସ) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ବୁଦ୍ଧି କରିବାକୁ ବାଛିପାରିବେ।

ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ:



**ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା**

ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଏବଂ ଆମର ଟ୍ରେସିଂରେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ରହିଛି:  
 ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା।  
 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦର୍ଶନ।  
 ପରିନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ 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 ସୁଆନୀ ଭାଷାରେ)  
 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ 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 ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ହେଉଛି ଆମେ ଏପରି ଏକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟାଶାକାରୀ ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ନାହିଁ, ଆମେ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ପ୍ରଣାଳୀ ରଖିଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବୁଝିବା ଏବଂ ବୁଝି ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତି ରୋକିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା।

**ସମସ୍ତ ସୀମା**

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ମେସିନାରିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନ୍ସେଲ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ କରିବା ଥରେ ଏହି ବିଷୟକୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବାର ପରେ, ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ଏକ ସୂଚନା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ।

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

ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ପ୍ରକୃତି ହେତୁ କେତେକ ନିରୂପସ୍ଥିତ ପ୍ରକାରର ମାମଲା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରେ, ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରର ପ୍ରକୃତି ହେତୁ 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. ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ନୂଆ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଣାଯିବା ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତିର ସମସ୍ତ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ/ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ଚ୍ୟାନ୍ସେଲ, ଯଦି କିଛି ଆଏ, ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ସାମିଲ ରହିଛି।

**ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ ସମାଧାନର ସମୟସୀମା ଦିଆଯାଇଛି:**

1	ଗ୍ରାହକ ପରାମର୍ଶ ଉତ୍ତରା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ	T
2	ଟିକେଟ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ସ୍ୱୀକୃତି ଇମେଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯିବ।	24 ଘଣ୍ଟା
3	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଧାରରେ ଏହି ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ (ଇ. ଆର୍. ସି.) ଭାବେ ଚିହ୍ନିତ କରାଯାଇଥାଏ।	T+2 ଦିନ
4	ଯଦି ସରଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ (ଏସ୍.ଆର୍.) ପ୍ରକାର ହେଉଛି ଇନକ୍ୱାରି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନ କରିବା ପରେ ତାହା ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବ।	T+2 ଦିନ
5	ଯଦି ଏସ୍.ଆର୍. ପ୍ରକାର ହେଉଛି ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ, ତେବେ ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକାରଣ ପାଇଁ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବ।	T+2 ଦିନ
6	ଅନୁରୋଧ ଏସ୍. ଆର୍. ରେ ସମସ୍ତ ବଳମାନେ ଯୋଗଦେବେ ଏବଂ ଏସ୍. ଆର୍. ବନ୍ଦ ରହିବ।	ନିମ୍ନ ସାରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଟିଏଟି
7	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜିକୃତ ଇମେଲ୍ ଆଇ. ଡି. କୁ କଲୋକର ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯାଇଛି	ଏସ୍.ଆର୍. ବନ୍ଦ ହେବା ସମୟରେ ବାସ୍ତବ ସମୟ

**ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନଗୁଡ଼ିକର ଟିଏଟି ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି:**

1	ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ	T+5 ଦିନ
2	ଆବେଦନ ସୂଚି	T+7 ଦିନ
3	ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତକରଣ	T+7 ଦିନ
4	ବିତରଣ ପ୍ରଶ୍ନ	T+7 ଦିନ
5	ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+10 ଦିନ
6	ରଣ ପୁର-କ୍ଲୋଜର	T+10 ଦିନ
7	ଏନ୍. ଓ. ସି. ଚିଠି	T+10 ଦିନ
8	ସି. ଆଇ. ବି. ଆଇ. ଏଲ୍. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+21 ଦିନ
9	ଅନ୍ତର୍ଦ୍ଧ୍ୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+15 ଦିନ
10	ବୀମା/ଚିପିସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T + 30 ଦିନ
11	ବୀମା/ଚିପିସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ	T+14 ଦିନ

ସିଆଇସି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଡାହାଣା (କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତାରିଖ: 26 ଏପ୍ରିଲ 2024)

ରଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ/ସିବିଲି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

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

ସଂକ୍ଷେପ:

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

ସି. ଆଇ.: କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁଷ୍ଠାନ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ

ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ:

ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସିଆଇସିମାନେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ଇମେଲ: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: 1800.572.0202 ହିଲ୍ପ୍‌ଲାଇନ୍: + 91.77788671 (ହିଲ୍ପ୍‌ଲାଇନ୍ ଲିଙ୍ଗ୍)

ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ଇନ୍‌ଡର୍ପରସ୍ଥ ବସ୍ତ୍ରବ୍ୟାସ ପାର୍କ, 6ଷ୍ଠ ମହଲା, ସରଖେଜ ରୋଡ୍, ମକରବା, ଅହମ୍ମଦାବାଦ-380.051।

ପଚରା ଉତ୍ତରା ପରିଚାଳନା:

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

ଯଦି କୌଣସି ଅଣ-ପଞ୍ଜୀକୃତ ରକ୍ଷାକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଆବଶ୍ୟକୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ (ଯଦି ପ୍ରମୁଦ୍ଧ) ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୂଚନା (ଇମେଲ ଆଇଡି, ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ସୁପିଆଇ ବିବରଣୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁହାଯିବ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଭାଗକୁ ପଠାଯାଏ ।

ଥରେ ସମାଧାନ ହୋଇଗଲେ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସି. ଆଇ. ସି. ଡ଼କୁ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ଦିଆଯାଏ, ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଲୁପ୍ ରେ ରଖାଯାଏ । ଏହାପରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟର ସି. ଆର୍. ଏମ୍. ବ୍ଲକ୍ ସାହାଯ୍ୟରେ ବନ୍ଦ କରିଦିଆଯାଏ।

**ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସରଣ:**

ସି. ଆଇ. ସି. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଅନୁସନ୍ଧାନ ରସିଦ୍ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନର ସମସ୍ତୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।  
ସି. ଆଇ. ସି. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପରାମର୍ଶଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ସମୟ (ଟି. ଏ. ଟି.) 30 ଦିନ: କରେଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ (ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟର) ପାଇଁ 21 ଦିନ ଏବଂ ସି. ଆଇ. ସି. ପାଇଁ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 9 ଦିନ।

**କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ:**

ସମାଧାନରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଶୁଳ୍କ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ, ଯାହା ଦାୟିତା ଦଳ (ସି. ଆଇ./ସି. ଆଇ. ସି.) ଦ୍ଵାରା ପୂରଣ କରାଯିବ।  
ସମାଧାନ ପରେ, ଯଦି କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ସି. ଆଇ. ସି./ସି. ଆଇ. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥିବା ମୋଟ ଦିନ ଏବଂ ଅନୁରୂପ କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବେ।

**ଡକ୍ସୁମେଣ୍ଟେସନ୍ 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 ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟର ସ୍ଵିଚ୍ଟ ସିଆଇସି ନୋଡାଲ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ପଠାଯିବ।

**ନିଷିଦ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ:**

ଏହି ଏସଓପିରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶାସନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ, ମାନବ ସମ୍ବଳ ସମସ୍ୟା, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା, ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି, କରେଡିଟ୍ ସ୍ଵକୋର/ମତେଲ ଉପରେ ବିବାଦ ଏବଂ କୋର୍ଟ କିମ୍ବା ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ ଭଳି ଅନ୍ୟ ମଞ୍ଚ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିବା ମାମଲା ଅନୁରୂପ ନୁହେଁ।  
ଏହି ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସିଆଇସି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପରାମର୍ଶ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଫିଣ୍ଡେଟ୍ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆରବିଆଇର ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

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

କରେଡିଟ୍ ଅନୁଷ୍ଠାନର ନାମ	ସିଆଇସି ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ	ସି. ଆଇ. ସି. ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଇମେଲ ଆଇଡି	ସି. ଆଇ. ସି. ନୋଡାଲ ଅଫିସର ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର
ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ	କେତନ ସାଲି	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

**ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦିବସ:**

ଆରବିଇ ଡିଏମ୍‌ଆର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା" ଉପରେ **13** ମାର୍ଚ୍ଚ 2025 ରେ ଆରବିଆଇର ସରକ୍ଷ୍ମକାର ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ଦୃଢ଼ ତଥା ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ, ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ (ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍.) ପ୍ରତି ମାସରେ ଥରେ ପାଳନ କରାଯାଉଥିବା ଏକ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ "ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦିବସ" ଆରମ୍ଭ କରିଛି। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦିନରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ କୌଣସି ପୂର୍ବ ଆପଣେଇମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା କୌଣସି ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ଗାଣା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ଯାଇପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଚିନ୍ତା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ଜଣେ ନିୟୁକ୍ତ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ସିଧାସଳଖ କଥାବାରତ୍ତା କରିପାରିବେ। ଏହି ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ସମାଧାନ କରିବାରେ ଅଧିକ ସଫଳତା, ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଦିବସ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଇମେଲ ଯୋଗାଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖର ଏକ ସପ୍ତାହ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଠିକଣାରେ ପଠାଯିବ।

**ଆବାସ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ**

ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆବାସ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ରିସ୍କ ପରିମିତ୍ତ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମତେଇ ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଆବାସ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପଦର ଗୁଣାକରଣ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ଆରଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି। ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବସ୍ଥାରେ ଆବାସ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ମୋଟ ସୁଧ ପରିମାଣ ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯାହା ଡିଏମ୍‌ଆର ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆବାସ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ। ଏହା ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ର ଷ୍ଟେଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ଷ୍ଟେଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରକାଶିତ ଉକ୍ତ ସୁଧକୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାରରେ ହେବ, ଯାହା ଡିଏମ୍‌ଆର ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆବାସ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହିବେ।

ସୁଧ ହାର, ପରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଏଲ୍. ଏଫ୍. ଏଲ୍. ବୋର୍ଡ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପରକ୍ରିୟା ପରସ୍ପତ କରିଛି। ଅଧିକ ସୂଚନା ପାଇଁ, ଦୟାକରି ଲେଣ୍ଡିଂକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ ଷ୍ଟେଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ।

**ଅତ୍ୟଧିକ ପରିମାଣର ଉପଚାର**

ଏ. ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ତୁରନ୍ତ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତିନୋଟି (3) ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ("ଇଏମଆଇ") ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଡିଏମ୍‌ଆର ଦେୟ ହେବାକୁ ଥିବା ମୋଟ ରାଶି ଠାରୁ ଅଧିକ କିମ୍ବା ସମାନ :ରଣଦାତା ଏକ ଇ-ମେଲ ଜରିଆରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଠିକଣାରେ) ଅବଗତ କରାଇବେ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ପ୍ରାୟତଃ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବିକଳପ ଦିଆଯିବ ଯଥା (i) 10<sup>ଟି</sup> କ୍ଷମାଲେଖିତ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଇମେଲ ଜରିଆରେ care@lendingkart.com ରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି କଲ୍ କରି 1800-572-0202 ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିବା; କିମ୍ବା (ii) ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣର ବକେ ମୂଳ ରାଶି ସହିତ ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ସମାଯୋଜନ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତୁ। ରଣଦାତାଙ୍କ ଇ-ମେଲ ତାରିଖ ଠାରୁ 10 କ୍ଷମାଲେଖିତ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଇ-ମେଲ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ, ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ରଣର ବକେସ୍ତା ମୂଳ ରାଶି ସହିତ ସମାଯୋଜିତ ହେବ। ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ସଂଖ୍ୟା ହରାସ କିମ୍ବା ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ପରିମାଣ ହରାସକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ସଂଶୋଧିତ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ 3<sup>ଟି</sup> କ୍ଷମାଲେଖିତ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ।

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

ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ରାଶି ରହିଛି: ଯଦି ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ସମାଧାନ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ 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 ଓଭରଡ୍ରଷ୍ଟୁ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ପରିମାଣର ପ୍ରସ୍ତାବିତ ବିନିଯୋଗ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

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

#### ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା

ବୋର୍ଡ଼ ଫେସ୍ଟିଭାଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ପୂର୍ବରୁ ଛଅ ମାସରେ ଏହି ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକାକୃତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡ଼କୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।