

ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ

ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1.	ଲକ୍ଷ୍ୟ	3
2.	ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା	3
3.	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
4.	ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	3
5.	କମ୍ପାନୀର ଋଣ ଓ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବେଦନ	4
6.	ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	4
7.	ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲଟଫର୍ମରୁ ଋଣ ଉତ୍ତ	4
8.	ଋଣ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (KFS)	5
9.	ଋଣ ବିତରଣ (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)	5
10.	ବକେୟା ଆଦାୟ	6
11.	ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ	6
12.	ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଋଣ (କେବଳ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)	6
13.	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ	7
14.	ହାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା	7
15.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା	7
16.	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	7
17.	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା	8
18.	କୋଡ ର ସମୀକ୍ଷା	15

1. ଲକ୍ଷ୍ୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (NBFCs) ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ଦାୟିତ୍ଵବାନ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ତାରିଖ ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ର ସନ୍ଦର୍ଭରେ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନକ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି।

ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ (ଏହା ପରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା 'LFL' ଭାବରେ ସୂଚିତ) ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ଯାହା RBIରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ମଧ୍ୟମ ସ୍ତର (NBFCs ML) ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା (FPC' କିମ୍ବା କୋଡ୍ ') କୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହାର ଗ୍ରାହକ (' ଗ୍ରାହକ 'କିମ୍ବା 'ରଣଗ୍ରହୀତା ') ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ/ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ସ୍ଥିର କରିଥାଏ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ ବାଖ୍ୟା କରିଥାଏ ଯେ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଦୈନନ୍ଦିନ ଭିତ୍ତିରେ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ।

ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା (ଏହା ପରେ "କୋଡ୍" ଭାବରେ ସୂଚିତ) କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ କୌଣସି ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଏବଂ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମିଡିଆ/ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅନୁସନ୍ଧାନ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ । ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ।

2. ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା

1. "ବୋର୍ଡ" କିମ୍ବା "BOD": ଏହାର ଅର୍ଥ ହେବ LFL ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ।
2. "ରଣଗ୍ରହୀତା" କିମ୍ବା "ଗ୍ରାହକ": ଏହାର ଅର୍ଥ LFL ର କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକ।
3. "ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ" ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିଷୟରେ କୌଣସି ତଥ୍ୟ ଯାହା ଏହିପରି ତଥ୍ୟ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ସମ୍ପର୍କରେ ଚିହ୍ନଟ ହୋଇପାରିବ।

3. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- (a) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା, ଯାହାଦ୍ଵାରା ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଇପାରିବ।
- (b) କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ, ସମ୍ପୃକ୍ତ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- (c) କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଢ଼ ବିଶ୍ଵାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା।
- (d) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଉତ୍ତମ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ।
- (e) ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା।
- (f) ପୁନରୁତ୍ଥାନ ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ, ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ, ଆଇନର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ନୀତି ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଏ।
- (g) RBI ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- (h) ଡିଜିଟାଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉଚ୍ଚ ସମେତ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଅଫରରେ ଏକରୂପତା ପ୍ରୟୋଗ କରିବା।

4. ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

- (a) LFL ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ଶିକ୍ଷରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବା।
- (b) LFL ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରିବ।
- (c) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ:
 - o ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା।
 - o ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ହାର/ସେବା ଶୁଳ୍କ।
 - o ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଲାଭ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରଭାବ, ଯଦି ଥାଏ।
 - o ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଏ, ତା' ର ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।
- (d) ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।
- (e) LFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ଅନୁମତି ନ ଦେଲେ କୌଣସି ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବ ନାହିଁ।

- (f) LFL ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- (g) LFL ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ଯେପରିକି ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ, ଗଣନାର ପଦ୍ଧତି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ କୌଣସି କାରବାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଅବଗତ କରାଇବ।

5. କମ୍ପାନୀର ରଣ ଓ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବେଦନ

- (a) LFL ମୁଖ୍ୟତଃ MSME କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ-ବୃହତ କର୍ପୋରେଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ, ଯେଉଁମାନେ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟରେ ପାରଙ୍ଗମ ଏବଂ ସୁସଜ୍ଜିତ ହୋଇଥାନ୍ତି।
- (b) କାରବାରର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ LFL ସର୍ବଦା ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏପରି ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ।
- (c) LFL ର 'ରଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ' ରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ /ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (NBFCs) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନା ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସୁବିଧା ଦେବା ପାଇଁ LFL ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଅଧିକତ୍ଵ, ରଣ ବୁକ୍ତିର ବିଷୟବସ୍ତୁ ("ରଣ ବୁକ୍ତି") ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଯାଏ। LFL ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ଵୀକାର କରିବାର ଏକ ରେକର୍ଡ ବଜାୟ ରଖିବ।
- (d) LFL ର 'ରଣ ଆବେଦନ/ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ' ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ('ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ') ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିପାରେ।
- (e) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ, ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ, ବ୍ୟକ୍ତିର ପରିଚୟ, ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସିଦ୍ଧାନ୍ତରେ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ସ୍ଵାଧୀନ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ।
- (f) LFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିଶ୍ରମ କରିବ, ଯାହା କୌଣସି ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ମଞ୍ଜୁରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିମାପକ ହେବ।
- (g) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ LFL ର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। ଏହି ସ୍ଵୀକୃତି ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସୂଚକ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ। LFL ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା/ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରାପ୍ତିର ତାରିଖ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ।
- (h) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ।

6. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- (a) LFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସୀମାର ପରିମାଣ ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ଵୀକୃତି LFL ର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।
- (b) ପରିଶୋଧରେ ବିକଳ କିମ୍ବା ଖୁଲାପ ପାଇଁ ସୁଧ/ଦସ୍ତାବିଜ ଚାର୍ଜ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଧାରା ରଣ ବୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏପରି ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗକୁ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ କିମ୍ବା ଚକ୍ରବୃତ୍ତି କରାଯିବ ନାହିଁ।
- (c) LFL ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ରଣ ବୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ବୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନତାର ଏକ ନକଲ ଉକ୍ତ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

7. ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ରଣ ଉତ୍ତ

- (a) ଯୋର୍ସି ଏଜେଣ୍ଟ (LSPs) ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (LSPs) ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଆର୍ (DLAs) ଏବଂ LSPs ର DLAs (ଏହା ପରେ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ) LFL ର ୱେବସାଇଟ୍ (<https://www.lendingkart.com/>) ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- (b) LFL ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି ଯେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ LFL ର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ।

- (c) ମଞ୍ଜୁରୀ ମିଳିବାର ତୁରନ୍ତ ପରେ, କିନ୍ତୁ ରଣ ବୁକ୍ସର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପୂର୍ବରୁ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପତ୍ର ଶୀର୍ଷରେ ଜାରି କରାଯିବ।
- (d) ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ରଣ ବୁକ୍ସର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ବୁକ୍ସରେ ଉଦ୍ଧୃତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଘେରର ଏକ କପି ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ LSPs/DLAs ର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ସହିତ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- (e) LFL ଦ୍ୱାରା ନିଯୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- (f) ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର 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 LSP ଆକାଉଣ୍ଟ ସମେତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର କୌଣସି ପାସ୍-ଥ୍ରୁ ଆକାଉଣ୍ଟ/ପୁଲ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିନା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସିଧାସଳଖ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୁଏ।
- (g) ରଣ ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେତେବେଳେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଛି, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ପ୍ରାଧିକୃତ ଏପରି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିବରଣୀ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଇମେଲ୍/SMS ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- (h) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ଦିଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।
- (i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ଫର୍ମରେ ଥିବା LSPs ର DLAs ଏବଂ DLAs ଦ୍ୱାରା ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ ଆବଶ୍ୟକତା-ଆଧାରିତ ଏବଂ ଅତିବ୍ରତ୍ ଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ବ ଏବଂ କ୍ଷଣ ସମ୍ମତି ସହିତ ହେବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତଥ୍ୟର ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମ୍ମତି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶକୁ ସୀମିତ କରିବା, ତଥ୍ୟ ଧାରଣା, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ମତି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଆପ୍ଲିକେସନ୍ କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ଅପସାରଣ/ଭୁଲିଯିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- (j) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ। କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବାଣ୍ଟିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷଣ ସମ୍ମତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ, କେବଳ ସେହି ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଯେଉଁଠାରେ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ବାଣ୍ଟିବା ଆବଶ୍ୟକ।

8. ରଣ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (KFS)

- (a) ରଣ ବୁକ୍ସକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ LFL RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଏବଂ ଏହାର ସମସ୍ତ ଉପାଦ ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ("KFS") ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- (b) ପ୍ରତ୍ୟେକ KFS ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପ୍ରସ୍ତାବ ସଂଖ୍ୟା ବହନ କରିବ ଏବଂ ସାତ (୭7) ଦିନ କିମ୍ବା ତା 'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ବିଶିଷ୍ଟ ରଣ ପାଇଁ ଅତି କମ୍ ରେ ଡିନି (03) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ଅବଧି ରହିବ। ବୈଧତା ଅବଧି ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ସହମତ ହେବା ପାଇଁ LFL ଦ୍ୱାରା KFS ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ପରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଅବଧିକୁ ସୂଚିତ କରେ । ବୈଧତା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ରାଜି ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ KFS ରେ ସୂଚିତ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ୱାରା LFL ବାଧ୍ୟ ହେବ।
- (c) KFS ରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (APR) ର ଏକ ବିସ୍ତୃତ ଗଣନା ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଅବଧି ଉପରେ ପରିଶୋଧ ଢାଞ୍ଚାକୁ ସୂଚିତ କରୁଥିବା ଏକ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- (d) APR ରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣର ମୋଟ ବାର୍ଷିକ ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ, ରଣ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ସୁଧ ହାରକୁ ହିସାବ କରାଯିବ। ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ KFS ରେ ଏହି ଜିନିଷଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷଣ ଭାବେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନାହିଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷଣ ସମ୍ମତି ସହିତ ରାଜି ହୋଇନାହାନ୍ତି।
- (e) KFS ରେ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପରିମାଣାତ୍ମକ ଏବଂ ବୁକ୍ସଭିତ୍ତିକ ପ୍ରକାଶକୁ ବ୍ୟାପକ ଭାବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ଗଣନା ବିବରଣୀ, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଚାର୍ଜ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ।
- (f) ଯେଉଁଠାରେ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ ଶୁଳ୍କ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ, ସେହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏପିଆରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ରହିବ କିମ୍ବା ସହାୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ।
- (g) KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ଷଣ ଭାବେ ବାଖ୍ୟା କରାଯିବ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରୁଥିବା ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି LFL ର ରେକର୍ଡରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯିବ।
- (h) ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କ୍ଷେତ୍ରରେ, LFL ଡିନି (03) ଦିନର କୁଲି-ଅପ୍ ଅବଧି, ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (LSP) ର ବିବରଣୀ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଖୁଲାସା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

9. ରଣ ବିତରଣ (ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)

- (a) LFL ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ। LFL ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରିହାତି/ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।
- (b) ଏକ ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଭରାଦ୍ୱିତ କରିବା ପାଇଁ LFL ର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୃକ୍ତ ରଣ ରାଜିନାମା ସହିତ ସୁସଂଗତ ହେବ।

10. ବକେୟା ଆଦାୟ

- (a) LFL ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- (b) LFL ଏହାର ସ୍ଵାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ରଣ ଖୁଲାପକାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- (c) LFL ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀ/ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗଲରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ।
- (d) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍) ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରୟାସ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଜଙ୍ଗଲରେ ପରିଚାଳିତ ହେଉଛି କି ନାହିଁ ତାହା LFL ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- (e) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କେବଳ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ, ସାଧାରଣତଃ ସକାଳ 8:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇନଥାଏ।
- (f) ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଭଳି ବିବରଣୀ ସହିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ ହେବା ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

11. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ

- (a) ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ "ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ନୀତି" କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ ସୁଧ ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଚାର୍ଜ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭ୍ୟାସକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:
- (b) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାଣ୍ଡର ପ୍ରକୃତ ବିତରଣ ତାରିଖ ଠାରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯାଏ।
- (c) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣ ବିତରଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ହୋଇଥାଏ, ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ କେବଳ ସେହି ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥାଏ, ଯେଉଁ ସମୟରେ ରଣ ବକେୟା ରହିଥିଲା।
- (d) ଏହି ନୀତିରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ରହିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି:
- ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସାମଗ୍ରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ।
 - ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ।
 - ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁପାଳନର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ବ୍ୟାପକତା ସହିତ ଆନୁପାତିକ ।
 - ରଣ ରାଜିନାମା [ସୂଚ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (KFS)] ରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଆଦାୟର କାରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯାଇଥାଏ।

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

- (a) ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ, ଯାହା EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ EMI/ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାଲେଞ୍ଜ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- (b) ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ, LFL ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ବଦଳିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରରୁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ LFLର 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 ଦ୍ଵାରା ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- (c) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (a) EMI ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପକୁ ମିଶାଇ; ଏବଂ (b) ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଆଗୁଆ ପଇଠ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ। ଫୋରବ୍ଲୋକ୍ଚର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନାର ଆଦାୟ LFL ର ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- (d) LFL ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ଫଳରେ ରଣ ପରିଶୋଧରେ ନକାରାତ୍ମକ ପ୍ରଭାବ ନପଡ଼ିବ।

- (e) LFL ପ୍ରତ୍ୟେକ ତ୍ରୟମାସିକ ଶେଷରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ/ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧ, EMI ର ପରିମାଣ, ଅବଶିଷ୍ଟ EMI ର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର/ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (APR) ଗଣନା କରାଯିବ। LFL ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସହଜରେ ବୁଝିହେବ।
- (f) ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରାମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଡର 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 ଅବଧିରେ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ମୋଟ ସୁଧ ପରିମାଣ ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ। ଏହା LFL ର ଖେତ୍ରସାକ୍ଷରରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାକ୍ଷରରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରକାଶିତ ଉକ୍ତ ସୂଚନାକୁ ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାରରେ ହେବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ।
- (ଛ) ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ LFL ବୋର୍ଡ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି। ଅଧିକ ସୂଚନା ପାଇଁ, ଦୟାକରି କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାକ୍ଷରରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପେନାଲି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>)

13. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

- (a) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ତୁଚ୍ଛ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ LFL ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ନଥାଏ, ଯାହା LFL ର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିପାରେ)
- (b) ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା i.e. LFL ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଏ। ଏପରି ହସ୍ତାନ୍ତର ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନର ଅନୁରୂପ ସ୍ୱଳ୍ପ ତୁଚ୍ଛଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- (c) ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟା ଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, LFL କୌଣସି ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଅବଲମ୍ବନ କରେ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଅଯଥା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ/ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଧମକ କିମ୍ବା ବାହୁବଳର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ।
- (d) LFL ଏବଂ ଏହାର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଆଚରଣ ସଂହିତା/ପୁନରୁଦ୍ଧାର ନୀତି ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବେ। କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ବୃତ୍ତିଗତ ଜଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ।
- (e) କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପତ୍ତିଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ଉକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉପରେ ଥିବା ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଦ୍ୱାରା ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

14. ଦ୍ୱାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା

ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବାରେ LFL ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। LFL ର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧାର ଲାଭ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

15. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- (a) ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱିତାମୂଳକ ପରିଦୃଶ୍ୟ ରେ, ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନିରନ୍ତର ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟର ଅଂଶବିଶେଷ।
- (b) LFL ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୋଷ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ। ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଉଚିତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ। ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ LFL ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇ ଆସିଛି ଯାହା ଉନ୍ନତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦିଗରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ।
- (c) LFL ର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ, ଏକ ସଂରଚିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ମାଣ କରାଯାଇଛି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦାବି କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମର ପ୍ରଦତ୍ତ ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି।

16. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ/ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି LFL ର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଗୁଡ଼ିକ ହେଲା:

- (a) ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବା।
- (b) ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରିବା।

- (c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସମୟ ନେବା ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ସହାୟକ ଉପାୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବା।
 (d) ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏବଂ ସମସ୍ୟା/ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିୟୁତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା।
 (e) ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା ହେଉଛି, LFL ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାକୁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗମ୍ଭୀରତାର ସହ ନେଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଭଦ୍ର ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ।

17. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା

17.1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ

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

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ପରିଚାଳନା କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା: ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହ ଏବଂ ପ୍ରଭାବୀ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳନା କରିବା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର ଉଚ୍ଚ ସ୍ତର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା।

1. ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସଂଜ୍ଞା: ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଟ୍ରାକିଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ LFL ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସଂଜ୍ଞା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି। ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। ପ୍ରଶ୍ନ-ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା।

(a) ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ଉଦାହରଣ:

- ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଚାହୁଁଥିବା ଗ୍ରାହକ।
- ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ବିଷୟରେ ପଚାରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ।
- ଦେୟ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ପଚାରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ।

2. ଅନୁରୋଧ: ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ କିମ୍ବା ରଣ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ସେବା।

(a) ଅନୁରୋଧର ଉଦାହରଣ:

- ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ।

(ii) ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଛାଡ଼ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ।

(iii) ରଣର ଫୋରଲୋଜର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ।

3. ଅଭିଯୋଗ: ଅଭିଯୋଗର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ପ୍ରକ୍ରିୟା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅସନ୍ତୋଷର କୌଣସି ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି, ତାହା ମୌଖିକ, ଲିଖିତ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ହେଉ।

(a) ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣ:

- ଅନାପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର (NOC) ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ
- ପେମେଣ୍ଟ ପୋଷ୍ଟିଂରେ ବିଳମ୍ବ।
- ଆକାଉଣ୍ଟ ସୂଚନା ପରିବର୍ତ୍ତନରେ ବିଳମ୍ବ (ଇମେଲ, ଠିକଣା ଇତ୍ୟାଦି)

(ଏହି ସଂଜ୍ଞାଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ୟା ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସମାଧାନକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ)

17.2. ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟ:

ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ସୁବିଧାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ତ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟର ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

a. ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ: care@lendingkart.com

b. ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: 1800 572 0202

c. ହାଟ୍‌ଆପ୍: +91 7778867631

d. ଏହି ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଇନ୍ଦ୍ରପ୍ରସ୍ଥ ବ୍ୟବସାୟ ପାର୍କ, ଷେ ମହଲ, ସରଖେଜ ରୋଡ଼ା ରୋଡ଼, ମକରବା, ଅହମ୍ମଦବାଦ-380051, ଗୁଜରାଟ, ଭାରତ।

17.3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ପରିଚାଳନା:

ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ, ସେମାନେ ଯେଉଁ ତ୍ୟାନେଲରୁ ଆସନ୍ତି ତାହା ନିର୍ବିଶେଷରେ, କୋହୋ ସିଆରଏମ ସିଷ୍ଟମରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ ହୋଇଛି।

ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ହାଟ୍‌ଆପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ସ୍ଥୂଳତାଲିତ ଭାବରେ CRM ରେ କଏଦ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ ।

ଭବିଷ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଟିକେଟ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ CRM ରେ ହାତ ଦ୍ୱାରା ବିବରଣୀ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ।

ଅନୁସନ୍ଧାନର ପ୍ରକାର ଆଧାରରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବର୍ଗକୁ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ (TAT) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।

CRM ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଥୂଳକ୍ରମ ବୃଦ୍ଧି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ TAT ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ଯାହା ଉଚିତ ଧ୍ୟାନ ଏବଂ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ।

17.4. ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:

କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇବା ଏବଂ ଲଗଭଗ୍ନ 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 ଚେବୁଲ ଦେଖନ୍ତୁ। 16 ଟିଏଟି ପାଇଁ)

ସମାଧାନ ପରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବନ୍ଦ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଏ ଏବଂ ସମାଧାନର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

17.5. ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ(TAT):

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସେମାନଙ୍କ ସ୍ୱଭାବ ଆଧାରରେ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କରାଯାଇଥାଏ।

RBI ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ପନ୍ଦର (15) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ସମୟ ସମୟରେ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦିଆଯିବ।

17.6. ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଧାରା:

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

17.7. ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି:

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

17.8. ତତ୍କାଳୀନତା ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:

ଅତିରିକ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତର ସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂକଳ୍ପ 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 ।

17.9. ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଣାଳୀ

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ LFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନମତେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ସ୍ତର	ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ବିନ୍ଦୁଗୁଡ଼ିକ/ SPOC	ଯୋଗାଯୋଗ ଓ ଇମେଲ ଆଇଡି
ସ୍ତର 1	ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଟଚପଏଣ୍ଟ	ଇମେଲ ଆଇଡି: care@lendingkart.com ଦୈନିକ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର: 1800 572 0202 ସ୍ୱାଚ୍ଛଦନ: +91 7778867631
ସ୍ତର 2	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ	କେତନ ସାଲି grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 ଦିନ 10.30 ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସରକାରୀ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ
ସ୍ତର 3	ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର	ସାୟନେନ୍ଦୁ ଚାଟରଜି nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 ଦିନ 10.30 ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସରକାରୀ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ
ସ୍ତର 4	ସ୍ତର 4 ବୃଦ୍ଧି	ମାଗେଶ ଆୟର COO.escalation@lendingkart.com

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ RBI ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ମୁଖରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ଦାୟୀ ରହିବେ।

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 ତିରିଶ (30) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତୃଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବେ। ଏହି ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ଆମକୁ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ, ଏବଂ ଆମେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ।

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

ନାମ	ମାନେଜ ଆୟର
ପଦବୀ	ପରିଚାଳନା ମୁଖ୍ୟ
ଇମେଲ ଆଇଡି	COO.escalation@lendingkart.com

17.10. ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଗ୍ରାହକମାନେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍ (RB-IOS) 2026 ଅଧୀନରେ RBI ଲୋକପାଳକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ଯଦି ଅଭିଯୋଗଟି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିଲା, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ

ଉଚ୍ଚ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନାମ କିମ୍ବା ପଦବୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଧିକ ଅନୁମୋଦନ ଆବଶ୍ୟକ ନକରି ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଏହି ନୀତିରେ ବିଧିବଦ୍ଧ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଅବ୍ୟତନ କରାଯିବ।

ଅନଲାଇନ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ଗ୍ରାହକମାନେ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ (CMS) ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ RBIରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରାଥମିକ ବିବରଣୀ ସହିତ crpc@rbi.org.in କୁ ଏକ ଇମେଲ ପଠାଇପାରିବେ।

ଫିଜିକାଲ ମୋଡରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

RBI ଦ୍ଵାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଡାକ କିମ୍ବା କୁରିୟର ମାଧ୍ୟମରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ର ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜେଡ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC) ରେ ଫିଜିକାଲ ଫର୍ମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜେଡ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-160017

ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ଜାଣିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଟୋଲ-ଫ୍ରି ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ. – ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାର ଠାରୁ ଶନିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ 14448, ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଦଶଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା ପାଇଁ ସକାଳ 8:00 ରୁ ରାତି 10:00 ମଧ୍ୟରେ)

ଅଭିଯୋଗଗ୍ରହଣକାରୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC.) ଜରିଆରେ କରାଯାଇଥାଏ।

17.11. CPGRAMS କୁ ବୃତ୍ତି

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ ଅଫିସିଆଲ୍ ଷ୍ଟେସାଇଟ୍ <https://pgportal.gov.in> ପରିଦର୍ଶନ କରି ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜେଡ୍ ପବ୍ଲିକ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ସିଷ୍ଟମ୍ (CPGRAMS) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ବୃତ୍ତି କରିବାକୁ ବାଛିପାରିବେ।

17.12. ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବାର ଯୋଗ୍ୟତା:

(a) ଗ୍ରାହକ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରଥମେ LFL ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

(b) ଏହାପରେ ଗ୍ରାହକ ବାହ୍ୟ ଲୋକପାଳ (RBI/ସିପିଜିଆରଏମଏସ) କୁ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

o ଯଦି ସମାଧାନ ତିରିଶ (30) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ନାହିଁ, କିମ୍ବା

o ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି

(c) ଗ୍ରାହକ LFL ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ସମୟସୀମା ଶେଷ ହେବାର ନବ୍ବ (90) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସରୁ ଶେଷ ଯୋଗାଯୋଗ ତାରିଖ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ହେଉ ନା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଲୋକପାଳ (RBI) କୁ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଉଚିତ୍।

(d) ଅଭିଯୋଗଟି ସିଧାସଳଖ RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ। ତଥାପି, ଏଥିରେ ଏପରି ଯୋଗାଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ ଯେଉଁଥିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ କପିରେ ସମର୍ଥନ/ଚିହ୍ନିତ ହୋଇଛି (ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ଫର୍ମରେ ହେଉ)

(e) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିଛନ୍ତି ଯଦି ଓକିଲ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ବ୍ୟକ୍ତି ନୁହଁନ୍ତି;

- (f) ଅଭିଯୋଗ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2026 ର ଅନୁଲଗ୍ନକରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମରେ ରହିବ।
- (g) ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ତୁଚ୍ଛ କିମ୍ବା ବିରକ୍ତିକର ପ୍ରକୃତିର ନୁହେଁ।
- (h) ଅଭିଯୋଗ ସେହି ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନୁହେଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି, ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ;
- (i) ଅଭିଯୋଗ ସେହି ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନୁହେଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଗୁଣବତ୍ତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି, ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ; ଏବଂ
- (j) ଅଭିଯୋଗ ସେହି ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନୁହେଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ, ତ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ଫୋରମରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି, ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ; କିମ୍ବା
- (k) ଅଭିଯୋଗ ସେହି ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନୁହେଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ, ତ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ଫୋରମ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ କିମ୍ବା ସମାଧାନ ହୋଇସାରିଛି, ସେହି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଜଣଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଜଣଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ; ଏବଂ
- (l) ଏହି ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଆଇନ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଶେଷ ହେବା ପୂର୍ବରୁ LFL ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା।

ଉପରୋକ୍ତ (i) ଏବଂ (j) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଅପାଳିତ କିମ୍ବା ତ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିବା ଅପରାଧକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା ଅପରାଧକ ଅପରାଧରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ପୋଲିସ୍ ତଦନ୍ତକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ନାହିଁ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଯୋଜନାର ପରିସରରୁ ବାଦ ଦିଆଯାଇଛି:

- (a) LFL ର ବ୍ୟାବସାୟିକ ବିଚାର କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଷୟ;
- (b) ବିକ୍ରେତା ଏବଂ LFL ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- (c) LFL ର ପରିଚାଳନା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ;
- (d) ନ୍ୟାୟିକ/ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶର ଅନୁପାଳନରେ LFL ର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ଅଭିଯୋଗ;
- (e) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନଥିବା ଏକ ସେବା;
- (f) ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ;
- (g) ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସର କର୍ମଚାରୀ-ନିଯୁକ୍ତିଦାତା ସମ୍ପର୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିବାଦ;
- (h) ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ନିୟାମକ) ଅଧିନିୟମ, 2005 ର ଧାରା 18 ରେ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି; ଏବଂ
- (i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁଥିରେ LFL ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।

17.13. ଅଣରକ୍ଷଣଯୋଗ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ:

ଲୋକପାଳ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିପାରିବେ ଯଦି ଏହା ତୁଚ୍ଛ, ବିରକ୍ତିକର, ବିବେଚନୀୟ, ପର୍ଯ୍ୟାୟ କାରଣ ବିନା, କିମ୍ବା ଯଦି ମାମଲା ପୂର୍ବରୁ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା RBI ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଷ୍ଟିମ୍ ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ କୋର୍ଟ, ତ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥିକ ଦ୍ୱାରା ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇଛି।

17.14. ଲୋକପାଳଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ କ୍ଷମତା:

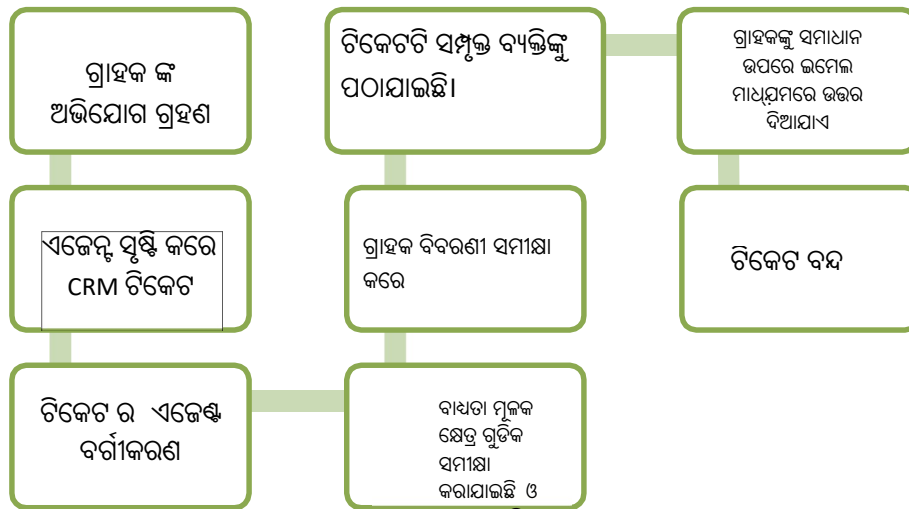
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଲୋକପାଳ ଷ୍ଟିମ୍, 2026 ଅଧୀନରେ, RBI ଲୋକପାଳ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ସେବାରେ ଅଭାବ ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଛି।

RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି:

- (a) କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ବାଦ ଦେବାର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ପରିଣାମ ସ୍ୱରୂପ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଭୋଗାଯାଇଥିବା ପ୍ରକୃତ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ₹ 30,00,000 (ତିରିଶ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ।
- (b) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଭୋଗାଯାଇଥିବା ସମୟ, ଖର୍ଚ୍ଚ ହୋଇଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚ, ନିର୍ଯ୍ୟାତନା କିମ୍ବା ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ପାଇଁ ₹ 3,00,000 (ତିନି ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ।

(c) RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରିତ ପୁରସ୍କାରରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ, କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟତୀତ, ଯେଉଁଠାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ।

17.15. ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରିଚାଳନା ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ:



ସେବାରେ ଅଭାବ "ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କୌଣସି ସେବାରେ ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅଭାବ, ଯାହା ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ବୈଧାନିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି ଘଟାଇପାରେ କିମ୍ବା ନଥାଇପାରେ।

17.16. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

LFL ର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଖେତ୍ରଭିତ୍ତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି:

- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବରର ପ୍ରଦର୍ଶନ।
- ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର/ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି) ପ୍ରଦର୍ଶନ।
- ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ-ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2026 ଖେତ୍ରଭିତ୍ତିରେ ଏବଂ ଶାଖା ଗୁଡ଼ିକରେ ଇ-ରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯୁନିଟର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

ଏଜେଣ୍ଟ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଯଦି ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରିବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ବୁଦ୍ଧି କରାଯିବ। ଯଦିଓ ତୃତୀୟ ପ୍ରକ୍ତିୟ ହେଉଛି ଆମେ ଏପରି ଏକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନୀ ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡିବ ନାହିଁ, ଆମେ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ ପ୍ରଣାଳୀ ରଖୁଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବୁଝିବା ଏବଂ ବୁଦ୍ଧି ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତି ରୋକିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା।

17.17. ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ମେସିନାରିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ତ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ LFL ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଥରେ ଏହି ବିଷୟକୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ପରେ, LFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ତୃତୀୟ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ଏକ ସୂଚନା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ।

କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ଯେଉଁସବୁ ଅଭିଯୋଗ ଆସିଥାଏ, ତାହାକୁ ସଠିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଦିଗରୁ ଏହାର ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ। ଯେକୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ LFL ର ଆଭିମୁଖ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ।

ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରକୃତି ହେତୁ କେତେକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକାରର ମାମଲା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରିପାରେ, e.g ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁଦ୍ଧାର। LFL ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏପରି ବିଳମ୍ବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନର ସମୟସୀମା ଦିଆଯାଇଛି:

1	ଗ୍ରାହକ ପଚରା ଉତ୍ତରା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି।	ସମୟ(T)
2	ଚିକେଟ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ସ୍ୱୀକୃତି ଇମେଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯିବ	24 ଘଣ୍ଟା
3	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଧାରରେ ଏହି ପ୍ରଶ୍ନକୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ (ERC):ଭାବେ ଚିହ୍ନିତ କରାଯାଇଥାଏ।	T+2 ଦିନ
4	ଯଦି ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ (SR) ପ୍ରକାର ହେଉଛି ଅନୁସନ୍ଧାନ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ସମାଧାନ କରିବା ପରେ ତାହା ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବ।	T+2 ଦିନ
5	ଯଦି SR ପ୍ରକାର ହେଉଛି ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ, ତେବେ ଏହା ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସମ୍ପୃକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ନ୍ୟସ୍ତ କରାଯିବ।	T+2 ଦିନ
6	ଅନୁରୋଧ SR ରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦଳମାନେ ଯୋଗଦେବେ ଏବଂ SR ବନ୍ଦ ରହିବ।	ନିମ୍ନ ସାରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ TAT
7	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଆଇଡି କୁ କ୍ଲୋଜର ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯାଇଛି	SR ବନ୍ଦ ହେବା ସମୟରେ ବାସ୍ତବ ସମୟ

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର TAT ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି:

1	ହିସାବରକ୍ଷଣ ବିବରଣୀ	T+5 ଦିନ
2	ଆବେଦନ ସ୍ଥିତି	T+7 ଦିନ
3	ଦେୟ ନିଶ୍ଚିତକରଣ	T+7 ଦିନ
4	ବିତରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+7 ଦିନ
5	EMI ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+10 ଦିନ s
6	ରଣ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର	T+10 ଦିନ
7	NOC ଚିଠି	T+10 ଦିନ
8	CIBIL ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+21 ଦିନ
9	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T+15 ଦିନ
10	ବୀମା/ TPP ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ	T + 30 ଦିନ
11	ବୀମା /TPP ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ	T+14 ଦିନ

17.18. CIC ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଜାଞ୍ଚା (କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ତାରିଖ: 26 ଏପ୍ରିଲ 2024)

ରଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ/ସିବିଲ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

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

ସଂକ୍ଷେପ:

CIC:କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ: ସି CIBIL,ଇକ୍ସିଫାକ୍ସ, CRIF ଏବଂ ଏକ୍ସପେରିଅନ୍।

CI: କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁସନ୍ଧାନ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ

ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ:

ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା CICମାନେ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ଇମେଲ୍: care@lendingkart.com

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: 1800 572 0202

ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍: + +91 7778867631 (ହ୍ୱାଟ୍ସଆପ୍ ଲିଙ୍କ)

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

17.19. ପଚରା ଉତ୍ତରା ପରିଚାଳନା:

ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା CICଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇବା ପରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଲବ୍ କରିବେ ।
ଯଦି କୌଣସି ଅଣ-ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚ୍ୟାନେଲ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଆବଶ୍ୟକୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ (ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୂଚନା (ଇମେଲ ଆଇଡି, ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଯୁପିଆଇ ବିବରଣୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁହାଯିବ ।

17.20. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଭାଗକୁ ପଠାଯାଏ ।
ଥରେ ସମାଧାନ ହୋଇଗଲେ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା CIC ଙ୍କୁ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ଦିଆଯାଏ, ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ସହିତ ଲୁପ୍ ରେ ରଖାଯାଏ ।
ଏହାପରେ ଅଭିଯୋଗକୁ LFL ର CRM ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ବନ୍ଦ କରିଦିଆଯାଏ ।

17.21. ସମାଧାନ ଏବଂ ଅନୁସରଣ:

CIC ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଅନୁସନ୍ଧାନ ରସିଦ୍ ତାରିଖ ଠାରୁ ଏକୋଇଶ (21) ଦିନର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
CIC ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ସମୟ (TAT) ଚିରିଶ (30) ଦିନ ରହିଛି: କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ (ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ) ପାଇଁ ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ ନଅ (09) ଦିନ ସCIC. ପାଇଁ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ।

17.22. କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ:

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

17.23. ତତ୍କାଳୀନତା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:

ସମାଧାନ ହେବା ପରେ, CIC/CI.ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ CIC ରିପୋର୍ଟରେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
CIC ମାମଲା ସହ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସରକାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟସ୍ଥିତ CIC ନୋଡାଲ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପଠାଯିବ ।

17.24. ନିଷିଦ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ:

ଏହି ସଂହିତାରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶ୍ନାସନ, ମାନବ ସମ୍ବଳ ସମସ୍ୟା, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା, ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷିଦ୍ଧି, କ୍ରେଡିଟ୍ ଫ୍ଲୋ/ମଡେଲ ଉପରେ ବିବାଦ ଏବଂ କୋର୍ଟ କିମ୍ବା ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ ପରି ଅନ୍ୟ ଫୋରମ୍ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିବା ମାମଲା ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ବାଦ ଦିଆଯାଇଛି ।

ଏହି ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା CIC ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଫିଲ୍ଡେ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ RBIର ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ।

ନିମ୍ନରେ CIC ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି ।

କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁସନ୍ଧାନ ନାମ	CIC ନୋଡାଲ ଅଫିସର ନାମ	CIC ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଇମେଲ ଆଇଡି	CIC ନୋଡାଲ ଅଫିସର ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର
ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ	କେତନ ସାଲି	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦିନ:

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

18. କୋଡ ର ସମୀକ୍ଷା

ବୋର୍ଡ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ପ୍ରତି ଛଅ (06) ମାସରେ ଏହି ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକାକୃତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।