ଶ୍ରେୟୀ ଇକ୍ୱିପ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ ଫାଇନାନ୍‌ସ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍‌ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ପଲିସି

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍‌ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ପଲିସି			
ସଂସ୍କରଣ	ମାଲିକ	ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ	ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ
1.0	ପରିଚାଳନା ବିଭାଗ	ବୋର୍ଡ୍	01-12-2024

ବିଷୟବସ୍ତୁ

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା): 4

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ 4

ପଲିସି ର ବୈଧତା 4

ବ୍ୟାଖ୍ୟା 4

SEFL ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ 4

I. ଫେସିଲିଟି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ : 4

II. କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ୍ କରିବାକୁ ଥିବା ସୁଧହାରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ସଂପୃକ୍ତ ଥିବା ରିସ୍କ୍‌ର ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତକରଣ 5

III. ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ଉପରେ ଜୋରିମନା 5

IV. ଫେସିଲିଟିର ପୁନଃଗଠନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ: 5

V. ସାଧାରଣ ସୂଚନା: 6

VI. ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା: 8

VII. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ର ନିଯୁକ୍ତି 9

ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ ପଲିସି 9

I. ଅଭିଯୋଗର ଆଧାର 9

II. ଅଭିଯୋଗ ବିଚାର-ବହିର୍ଭୂତ ହେବାର ଆଧାର: 9

III. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତି 10

Together We Make Tomorrow Happen

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା)-

ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା) ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରୀ, ବିଶେଷ ଭାବରେ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ କଂପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସଂପର୍କିତ କାର୍ଯ୍ୟଅଭ୍ୟାସର ଏକ ଅବଲୋକନ । ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ସନ୍ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍(ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କଂପାନୀ-ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନ୍ୟାୟ୍ରମକ)ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ତାରିଖ 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023 ଉପରେ ଆଧାର କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ -

ଏହି କୋଡ୍ ନିମ୍ନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି :-

- କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସହ କାରବାର କଲାବେଳେ ଏକ ପରିମାପ ଧାର୍ଯ୍ୟକରି ଉତ୍ତମ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସଯୋଗ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା
- କଷ୍ଟମରଙ୍କ ସହ କାରବାର କଲାବେଳେ କଂପାନୀ ଖୋଲାପଣତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ଦିଆଯାଇଥିବା ଋଣ ରିକଭରୀ କଲାବେଳେ ଆଇନ୍‌ଗତ ଔପଚାରିକତାର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- କଂପାନୀ ଅଫର କରୁଥିବା ସର୍ଭିସ୍ ବିଷୟରେ କଷ୍ଟମରମାନେ କଣ ଆଶା କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସମ୍ଭବ କରିବା
- ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାରର ପ୍ରଭାବକମାନଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବା ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନ ମାନଦଣ୍ଡ ହାସଲ କରିବା
- କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଜଭୁତ କରିବା

ପଲିସି ର ବୈଧତା

ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁସାରେ ସଂଶୋଧନର ଆବଶ୍ୟକ ନ ହେଲେ ଏହି ପଲିସି ଦୁଇ ବର୍ଷ ପାଇଁ ବୈଧ ରହିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସାରେ ସମୀକ୍ଷା ହେବ ।

ବ୍ୟାଖ୍ୟା

1. "ଫେସିଲିଟି" ଅର୍ଥ ହେଉଛି କୌଣସି ଏବଂ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଫାଇନାନ୍ସିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଆସେଟ୍ ଯାହାକି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଏବଂ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ଯେପରିକି ସମୟ ସମୟରେ ଲାଗୁଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଫାଇନାନ୍ସିଙ୍ଗ୍ ସ୍କିମ୍ ଏବଂ କଂପାନୀ ପଲିସି ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଫର କରାଯାଉଥିବା ଲୋନ୍ ଫାଇନାନ୍ସ୍ ଲିଜ୍ ଏବଂ ଅପରେଟିଂ ଲିଜ୍ ।

2. "କଷ୍ଟମର" କହିଲେ ଧାରକ ଏବଂ ଲେସି ଉଭୟକୁ ବୁଝାଏ ।

SEFL ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

I. **ଫେସିଲିଟି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ :**

a) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଧାରକଙ୍କୁ (ବ୍ୟବସାୟ ଲୋନ୍ ଛାଡି)ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ହୋଇଥିଲେ ସେହି ଲୋନ୍ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ପରିଶୋଧ କଲେ କଂପାନୀ ତାଙ୍କୁ କୌଣସି ଚାର୍ଜ୍ ପ୍ରିମେଣ୍ଟ୍ ଜୋରିମନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ।

b) ଯଦି ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଧାରକ ଅଗ୍ରୀମ ଭାବରେ କିସ୍ତି ଜମା କରନ୍ତି, ସୁଧ ଉପରେ ରିହାତି ଦିଆଯିବ ଯାହାକି ଅନ୍ତିମ କ୍ଲୋଜର ସେଟେଲ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ ସମୟରେ ହିସାବ କରାଯିବ ।

c) ଯେଉଁଠାରେ NPCI ତରଫରୁ NACH ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ, ସେହି ସ୍ଥାନଗୁଡିକରେ କଂପାନୀ PDC / EMI ଚେକ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ । ଯେଉଁଠାରେ NACH ଫେସିଲିଟି ଉପଲବ୍ଧ ନାହିଁ, କଂପାନୀ CTS-2010 ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ୍ ଫରମାର୍ଟ୍ ଅନୁପାଳନ କରୁଥିବା ଚେକ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ଅବଶ୍ୟ, ଅନୁମୋଦନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି କଂପାନୀ ସମସ୍ତ ଅଞ୍ଚଳରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି PDC ଗ୍ରହଣ କରିପାରେ ।

Together We Make Tomorrow Happen

II. କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ୍ କରିବାକୁ ଥିବା ସୁଧହାରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ସଂପୃକ୍ତ ଥିବା ରିସ୍କର ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତକରଣ

a) ପରିସ୍ଥିତିର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ସୁଧହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ପ୍ରତି କେସ୍‌ରେ କଂପାନୀର ସ୍ୱ-ଅଧିକାର ବଳରେ ଏହି ସୁଧହାର ମଧ୍ୟ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ । ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଶ୍ରେଣୀ ବେଞ୍ଚମାର୍କ୍ ରେଟ୍ ସହ ଲିଙ୍କ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ଏବଂ ସୁଧହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଏହାର ସଦ୍ୟ ସଂଶୋଧନ ମଧ୍ୟ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ।

III. ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ଉପରେ ଜୋରିମନା

a) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ କିମ୍ବା ପୁନଃଗଠନ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜୋରିମନା, ଯଦି ଲାଗୁ କରାଯାଏ, ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ନ ହୋଇଥିବା ତ୍ରୁଟି ଯୋଗୁଁ ଧାରକମାନଙ୍କୁ "ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜେସ୍" ଦେବାକୁ କୁହାଯିବ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପାଇଁ "ଜୋରିମନା ସୁଧ" ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଯାହାକି ମୁଖ୍ୟତଃ ଲୋନ୍ ପରିମାଣ ଉପରେ ଚାର୍ଜ୍ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧହାର ସହ ଯୋଡା ଯାଇଥାଏ ।ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍‌ର କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ କରାଯାଏ ନାହିଁ, ତାହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏଭଳି ଚାର୍ଜ୍ ଉପରେ ଆଉ ସୁଧ ହିସାବ କରାଯାଏ ନାହିଁ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ୍‌ରେ ଚକ୍ରବର୍ତ୍ତୀ ହାରରେ ହିସାବ କଲାବେଳେ ସାଧାରଣ ପଦ୍ଧତିକୁ ଏହା ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।

b) ସୁଧହାର ସହିତ କଂପାନୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଚାର୍ଜ୍ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ପ୍ରକୃତ ପକ୍ଷରେ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଭାବରେ ଅନୁପାଳନ କରିବ ।

c) ଏହି ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍‌ର ପରିମାଣ ନ୍ୟୁନତମ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ହେବ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଯେତିକି ହିଁ ଅନୁପାଳନ ହୋଇପାରିନାହିଁ ସେହି ହିସାବରେ ହିସାବ କରାଯିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଲୋନ୍ ପ୍ରଡକ୍ଟ୍ ଶ୍ରେଣୀରେ ଏ ପ୍ରକାର ହିସାବରେ କୌଣସି ପାତରଅନ୍ତର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

d) ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଧାରକଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ଉପରେ ଲାଗୁ କରିବାକୁ ଥିବା ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଧାରକଙ୍କ ପ୍ରତି ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍‌ରୁ ଅଧିକା ହେବ ନାହିଁ ଯଦି ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଭୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମାନ ପ୍ରକାରରେ ଅନୁପାଳନ ହୋଇ ନଥାଏ ।

e) କଂପାନୀ ଏହାର ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍‌ର କାରଣ ଏବଂ ଏହାର ପରିମାଣ ବିଷୟରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ କଂପାନୀ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ର ସୁଧହାର ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜେସ୍ ବିଭାଗରେ ଏ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

f) ଯେତେବେଳେ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅବମାନନା ଜନିତ ସୂଚନା ଧାରକଙ୍କୁ ମନେ ପକାଇବା ପାଇଁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ଲାଗୁଥିବା ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ । ଆଉ ମଧ୍ୟ, ଅତିରିକ୍ତ ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଧାରକଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ ।

IV. ଫେସିଲିଟିର ପୁନଃଗଠନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ :-

a) ଲୋନ୍ ପୁନଃଗଠନ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କଂପାନୀ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥିବ:-

1. ପୁନଃଗଠନ କରାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ
2. ଫେସିଲିଟି ପୁନଃଗଠନ ପାଇଁ ଜମା କରିବାକୁ ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍
3. ବାର୍ଷିକୀକୃତ ସୁଧହାର
4. ଜମା କରିବାକୁ ଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିବରଣ
5. ପୁନଃଗଠନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
6. କିସ୍ତି ବିବରଣ
7. ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜେସ୍

8. ପୁନଃଗଠନ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଏବଂ କୋ-ଆପ୍ଲିକାଣ୍ଟ୍ ସମ୍ମତି ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍

9. ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାହା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ

b) କଷ୍ଟମର ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ପୁନଃଗଠନର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କଲା ପରେ ଏହାର ଏକ କପି କଂପାନୀକୁ ପଠାଇବେ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପ୍ରମାଣ ସ୍ୱରୂପ ସେମାନଙ୍କର ସର୍ତ୍ତ ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଉଲ୍ଲେଖ କରିଥିବେ ।

c) କଂପାନୀ ଏହାର ପୁନଃଗଠନ ପତ୍ର/ କିଫାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ ରାଜିନାମା ପତ୍ରରେ ପରିଶୋଧ ବିଳମ୍ବ ଯୋଗୁଁ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ୍ ବୋଲ୍ଡ୍ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ ।

d) କଂପାନୀ, ଫେସିଲିଟି ପୁନଃଗଠନ ପରେ, ପୁନଃଗଠନ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

e) ସୁଧହାର, ଲୋନ୍ ସମୟ ଅବଧି, ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜେସ୍ ଏବଂ ଫି ପ୍ରଭୃତି ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କଂପାନୀ ଇଂରାଜୀରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ ।

f) ସୁଧହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜେସ୍‌ରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଲାଗୁ ହେଲେ ଜାରି କରିବା ଦିନଠାରୁ ହିଁ ପ୍ରୟୋଗ ହେବ ।

g) ଫେସିଲିଟି ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁସାରେ ରିକଲ୍/ପେମେଣ୍ଟ୍ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା/କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ବିଷୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ ।

h) ବାକିଥିବା ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ଫେସିଲିଟିର ବାକିଥିବା ପରିମାଣ ପରିଶୋଧ ପରେ, କଷ୍ଟମ୍ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଆଇନ୍‌ଗତ ଅଧିକାର ଦାବି କରିବା ନଥିଲେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପୁରଣ ବାକି ନଥିଲେ କଂପାନୀ କଷ୍ଟମର ଜମା କରିଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଫେରସ୍ତ ଦେଇଦେବେ ।ଯଦି ଏଭଳି କୌଣସି ଅଧିକାର ଛାଡ କରିବାର ଥାଏ, ତେବେ ସେ ବିଷୟରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ବାକିଥିବା ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ ସଂପୃକ୍ତ ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଜଣାଯିବ ଯାହାର ଅନ୍ତର୍ଗତ ସେସବୁ ଦାବି/ଦେୟ ସମାଧାନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କଂପାନୀ ଜମା କରିଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି ତାଙ୍କ ପାଖରେ ରଖିବା ପାଇଁ ଆଇନ୍‌ଗତ ଅଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତ କରିଛନ୍ତି ।

V. ସାଧାରଣ ସୂଚନା

a) ଫେସିଲିଟି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବ୍ୟତୀତ କଷ୍ଟମରଙ୍କର ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାପାରରେ କଂପାନୀ କୌଣସି ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା ଯାହାକି ଆଗରୁ ଖଲାସ କରାଯାଇନାହିଁ ଏବଂ ବର୍ତ୍ତମାନରେ ହିଁ କଂପାନୀର ଜ୍ଞାତସାରରେ ଆସିଛି, ସେଥିପାଇଁ ଏହା ଲାଗୁ ନୁହେଁ)

b) ଧାରକ ଆକାଉଣ୍ଟ୍‌କୁ ଅନ୍ୟ ଫାଇନାନ୍‌ସରଙ୍କ ପାଖକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର ପାଇଁ କଷ୍ଟମରଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିଲେ, କଂପାନୀ ତରଫରୁ ସେଥିପାଇଁ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ବିରୋଧ ଏଭଳି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର 21 ଦିନ ଭିତରେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଲାଗୁଥିବା ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଖୋଲାପଣତା ଉପରେ ଆଧାରିତ ଚୁକ୍ତିନାମା ଆଧାରରେ କରାଯିବ ।

c) ବାକିଥିବା ଦେୟ କଷ୍ଟମରଙ୍କଠାରୁ ରିକଭରି କଲାବେଳେ କଲେକ୍‌ସନ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍‌ମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାଗୁଡିକ ଅନୁସରଣଗୁଡିକ ଅନୁସରଣ କରିବେ ।

1. କଂପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, DSA/ DMA/ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟ୍‌ମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଯତ୍ନ ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତା ସହିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ, ବିଶେଷ ଭାବରେ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କୁ କଂପାନୀ କଷ୍ଟମର ବନାଇବା, କଲ୍ କରିବା ସମୟ, କଷ୍ଟମର ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଅଫର କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଡକ୍‌ଟର ସଠିକ୍ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଭୃତି ବିଷୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ ।

2. କଂପାନୀ ଏବଂ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ ମୌଖିକ ହେଉ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ହେଉ, ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ସଂଗ୍ରହ ଉଦ୍ୟମ ସମୟରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ହତାଶ କିମ୍ବା ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ, ବାକି ଥିବା ଲୋନ୍ ରିକଭରୀ ସମୟରେ କିମ୍ବା ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ଭ୍ରାନ୍ତକାରୀ ଉପସ୍ଥାପନା ଦେବାବେଳେ ନେବାକୁ ଥିବା ଏହି ସତର୍କତାମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ମଧ୍ୟରେ ଏ ସବୁ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଯେପରିକି, ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ ଲୋକଙ୍କ ସାମନାରେ ଅପମାନ ନ କରିବା, ଧାରକଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରୀ, ଏବଂ ବନ୍ଧୁବର୍ଗଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ନ କରିବା, ମୋବାଇଲ୍ ଏବଂ ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ

ମେସେଜ୍ ନ ପଠାଇବା, ଧମକ ନ ଦେବା ଏବଂ କିମ୍ବା ନିଜ ପରିଚୟ ନ ଦେଇ ଧାରକଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର କଲ୍ ନ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଧାରକଙ୍କୁ ସକାଳ 8:00 ଟା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ସଂଧ୍ୟା 7:00 ଟା ପରେ କଲ୍ ନ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ।

3. କଂପାନୀ DSA/ DMA/ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ପ୍ରତିଶୃତି ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯେ ସେମାନେ ଦେୟ ଆଦାୟ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ବେଳେ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ । ଏହା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜରୁରୀ ଯେ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଏପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ନାହିଁ ଯାହା କଂପାନୀର ନିଷ୍ଠା ଏବଂ ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି କରିପାରେ ଏବଂ ସେମାନେ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ପାଳନ କରିବେ ।

4. ସାଧାରଣତଃ କଷ୍ଟମରଙ୍କର ଚୟନିତ ସ୍ଥାନରେ ହିଁ ସେମାନଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତକାର କରାଯିବ, ଯଦି କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନିତ କରାଯାଇ ନଥାଏ, ତେବେ ବାସସ୍ଥାନ, ନିଯୁକ୍ତି ସ୍ଥାନ/ବ୍ୟବସାୟ ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରାଯିବ ।ପରିବାରରେ କୌଣସି ସଦସ୍ୟଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ, କୌଣସି ସାମାଜିକ ଉତ୍ସବ ପାଳନ, କୌଣସି ସଦସ୍ୟ ଗୁରୁତର ଭାବେ ଅସୁସ୍ଥ କିମ୍ବା କୌଣସି ଦୁର୍ବିପାକ ସମୟରେ ତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା କିମ୍ବା ବାକିଥିବା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ତାଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବା ପ୍ରଭୃତି ଅପ୍ରିତିକର ଘଟଣା କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଘଟିବାକୁ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।

5. ପ୍ରତିନିଧି କୌଣସି ପ୍ରକାର ଉପହାର କିମ୍ବା ଲାଞ୍ଚ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ ।ଯଦି କୌଣସି ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଲାଞ୍ଚ ମାଗୁଛନ୍ତି କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ ପେମେଣ୍ଟ ମାଗୁଛନ୍ତି, ତେବେ କଷ୍ଟମର କଂପାନୀକୁ ଏ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ ।

d) ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ କରୁ ନଥିବା ଧାରକଙ୍କଠାରୁ ବାକିଥିବା ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଧାରକ ଜମା କରିଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଳବତ୍ତର କରିବା ପାଇଁ କଂପାନୀ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କରିପାରେ କିନ୍ତୁ ଏହା କେବଳ ବାକିଥିବା ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ, ଏହି ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ବେଖାତିର୍ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।କଂପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଳବତ୍ତର କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାକୁ ଥିବା ଲୋନ୍ ପରିମାଣ ନ୍ୟାୟ ସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଖୋଲାପଣ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଅଛି ।

e) କଂପାନୀ ଏହାର କଷ୍ଟମର ଚୁକ୍ତିନାମା/ଲୋନ୍ ରାଜିନାମାରେ ଏଭଳି ରିପୋଜେସନ୍ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯାହାକି ନିଶ୍ଚିତ ଆଇନ୍‌ଗତ ଭାବରେ ବଳବତ୍ତର କରାଯାଇପାରିବ ।ଖୋଲାପଣତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଚୁକ୍ତିନାମା/ଲୋନ୍ ରାଜିନାମାର ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଏସବୁ ପ୍ରାବଧାନ ରହିବା ଉଚିତ୍ : (a) ପୋଜେସନ୍ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଜାରି କରିବା (b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ପିରିୟଡ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ତାହା ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା (c) ସିକ୍ୟୁରିଟି ପୋଜେସନ୍ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ (d) ପ୍ରପର୍ଟି ବିକ୍ରୟ ନିଲାମ୍ ପୂର୍ବରୁ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଧାରକଙ୍କୁ ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦେବାର ପ୍ରାବଧାନ (e) ଧାରକଙ୍କୁ ରିପୋଜେସନ୍ ଦେବାର ପ୍ରଣାଳୀ (f) ପ୍ରପର୍ଟି ବିକ୍ରୟ ନିଲାମ୍‌ର ପ୍ରଣାଳୀ । ଏଭଳି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ କପି ଏକ ସାର୍କୁଲାର୍ ରୂପରେ ଧାରକଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବ ଯେ, SEFL ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ନିଶ୍ଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନର କପି ମଧ୍ୟ ଦେବେ ଏବଂ ଏହା ଲୋନ୍ ଅନୁମୋଦନ ସମୟରେ ହିଁ ଦିଆଯିବ ଯାହାକି ଏଭଳି ଚୁକ୍ତିନାମା/ଲୋନ୍ ରାଜିନାମାର ମୂଲ୍ୟ ଉପାଦାନ ହିସାବରେ ପରିଗଣିତ ହେବ ।

f) ଧାରକ, ସହ ଧାରକ ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କଠାରୁ ନିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ସହିତ ମୂଳ ସଂପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍, ଟାଇଟିଲ୍ ଡିଡ୍, ଇନ୍‌ଭଏସ୍ କପି, ପ୍ରଭୃତି ଯାହାକି କ୍ରେଡିଟ୍ ଫାସିଲିଟି ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ SEFL ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବ, ସେଗୁଡିକ ଧାରକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଅନ୍ୟ ଦାବି ପୂରଣ ପରେ ତାଙ୍କୁ/ତାଙ୍କ ଆଇନ୍‌ଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ଯେପରିକି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଉଥିବ)ଙ୍କୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ ।

ସମସ୍ତ ଦେୟର ପରିଶୋଧ/ଅନ୍ତିମ ସମାଧାନ ପରେ SEFL ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ :

- ନୋ ଅବଜରଭେସନ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟ(NOC) /ନୋ ଡ୍ୟୁ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ (NDC) ଜାରି କରିବେ

- NOC ପ୍ରାପ୍ତ ପରେ ROC ସନ୍ତୋଷ୍ଟି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ପାଇଁ ଧାରକଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ

- NOC ଜାରି କରିବାର 15 କାର୍ଯ୍ୟ-ଦିବସ ଭିତରେ SEFL ଧାରକଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ ଯେ, କେଉଁ ସବୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଏବଂ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ତାଙ୍କ ପାଖରେ ଜମା ଅଛି ।

- ଧାରକଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ଏବଂ ଦିନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବେ ଯେ କେଉଁଠାରୁ ଧାରକ ତାଙ୍କର ସମସ୍ତ ମୂଳ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ସଂଗ୍ରହ କରିବେ ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ମଧ୍ୟ ଦେବେ ।

VI. ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

କଂପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କଂପାନୀ ତରଫରୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଅଛି :-

a) ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ କଷ୍ଟମର ତାଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ କଂପାନୀଙ୍କଠାରେ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିପାରିବେ :-

1. ଅଫିସ୍ କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ଭିତରେ କଂପାନୀର ଲ୍ୟାଣ୍ଡ୍‌ଲାଇନ୍ ନମ୍ବର
2. ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି : SEFL@srei.com
3. ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ : www.srei.com;
4. ଶାଖା/ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଫିସ୍/ମୂଖ୍ୟ ଅଫିସ୍‌କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଯାଇ

b) ଏହି ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ଆମ କାଲ୍‌କାଟା ସ୍ଥିତ ମୂଖ୍ୟାଳୟର କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ଡିପାର୍ଟ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ ଟ୍ରାକିଙ୍ଗ୍ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ । ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡିକ ସଂପୃକ୍ତ ସ୍ଥାନକୁ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପଠାଇ ଦିଆଯିବ।

c) କଂପାନୀର ପ୍ରଡକ୍ଟ୍ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍‌କୁ ନେଇ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣୀ କରାଯିବ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ । ତେଣୁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି :

ଲିଭେଲ୍ 1 : ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଯଦି କଷ୍ଟମର ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ସେ ଅନ୍‌ଲାଇନ୍ ଲିଙ୍କ୍ ମାଧ୍ୟମରେ "ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ"କୁ ଲିଙ୍କ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଶ୍ରେୟୀ ଇକ୍ୱିପ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, Y 10, ବ୍ଲକ୍ EP, ସେକ୍ଟର - V, ସଲ୍ଟ୍ ଲେକ୍, କାଲ୍‌କାଟା-700091 ର ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠକୁ ପତ୍ର ଦ୍ୱାରା ଜଣାଇପାରିବେ ।

ଲିଭେଲ୍ 2: ଯଦି ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ତଥାପି ମଧ୍ୟ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ, ଅଭିଯୋଗ ସ୍ତର ବୃଦ୍ଧି କରି SREI ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅନ୍‌ଲାଇନ୍ ଲିଙ୍କ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଚିଫ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଆପତ୍ତି କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ପତ୍ର ଲେଖି ପାରିବେ ।

ମି. ସୁରେନ୍ଦ୍ର କୁମାର ଅଗ୍ରୱାଲ୍
ଶ୍ରେୟୀ ଇକ୍ୱିପ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସ୍ ଲିମିଟେଡ୍,
Y-10, ବ୍ଲକ୍ -EP, ସେକ୍ଟର -V, ସଲ୍ଟ୍ ଲେକ୍, କାଲ୍‌କାଟା- 700091
ଫୋନ୍ : 033-66394700 ଏକ୍ସଟେନ୍‌ସନ୍ : 2634
ଇ-ମେଲ୍ : nodal.office@srei.com

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋର୍ଡ୍ ଏବଂ କଷ୍ଟମର ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ/ଚିପ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପ୍ରତି ତିନି ମାସରେ ଥରେ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାହେବ ।

ଲିଭେଲ୍ 3 : ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ବିବାଦର ସମାଧାନ ଗୋଟିଏ ମାସ ଭିତରେ ହୋଇପାରିଲା ନାହିଁ ତେବେ କଷ୍ଟମର RBI CMS ପୋର୍ଟାଲ୍ – https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi ରେ ଆପତ୍ତି କରିପାରିବେ ।

କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ :

ଅଫିସ୍-ଇନଚାର୍ଜ
ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁପରଭିଜନ୍ ବିଭାଗ
5ମ ମହଲା, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ,
15, ନେତାଜୀ ସୁବାସ ରୋଡ୍, କୋଲ୍କାତା, 700001, ଇଣ୍ଡିଆ
ଟେଲି : +91 3322312121, ଫ୍ୟାକ୍ସ : +913322309589.

VII. ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ର ନିଯୁକ୍ତି

'ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କଂପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ର ନିଯୁକ୍ତି' ତାରିଖ 15, ନଭେମ୍ବର 2021 RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁସାରେ, କଂପାନୀମାନେ ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବେ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରିବେ ।

(ରେଫରେନ୍ସ୍ : ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କଂପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ର ନିଯୁକ୍ତି' ତାରିଖ 15, ନଭେମ୍ବର 2021)

ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ ପଲିସି

RBI ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ହେଉଛି 2006 ରେ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଅର୍ଦ୍ଧ-ଆଇନଗତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ । ଏହି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି କ୍ରମେ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ସମସ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ସେମାନେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସେବା କିପରି ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଅଳ୍ପ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଦେଇ ପାରିବେ ଏବଂ ସେଥିଜନିତ କଷ୍ଟମରମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରାଯାଇପାରିବ ସେହି ଲକ୍ଷ୍ୟରେ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିଲା ।

RBI ଏକ ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ 2021 ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଥିଲେ ଯାହାର ବିଚାର ପରିସର ଅନ୍ତର୍ଗତ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକ୍ସନ୍ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରଦାରକ କଭର ହୋଇଥାନ୍ତି ।

ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ, କଂପାନୀ ଚିଫ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ନିଯୁକ୍ତି ଦେଇଛନ୍ତି ଯେ କି କଂପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ଏବଂ କଂପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସଂପର୍କିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌କୁ ଦେବେ ।

ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣ କଂପ୍ଲେନ୍ ଦାଖଲ୍ କରିବା ପୋର୍ଟାଲ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତରେ ଦିଆଯାଇଛି ଯାହା ମଧ୍ୟ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

ଏହି ସ୍କିମ୍‌ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତାଗୁଡିକ ଆମର ଅଫିସ୍ ଏବଂ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ସଂପୃକ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଅଛି ।

I. ଅଭିଯୋଗର ଆଧାର :

 କଂପାନୀର କୌଣସି ପଦକ୍ଷେପ, ବଞ୍ଚିତକରଣ ଏବଂ ତୃଟି ଯୋଗୁଁ ରାଜିନାମା ହୋଇଥିବା ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ସେମାନେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସର୍ଭିସ୍‌ରେ କୌଣସି ତୃଟି କିମ୍ବା ଅଭାବ ନଜର ଆସିଲେ କଷ୍ଟମର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

II. ଅଭିଯୋଗ ବିଚାର-ବହିର୍ଭୂତ ହେବାର ଆଧାର :-

- କଂପାନୀର ବ୍ୟବସାୟିକ ବିଚାର/ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି
- ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ୍‌କୁ ନେଇ ଭେଣ୍ଡର୍ ଏବଂ କଂପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ
- କଂପାନୀର ମ୍ୟାନେଜ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ କିମ୍ବା ଏକ୍ଜେକ୍ୟୁଟିଭ୍‌ଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ

SREI
Together We Make Tomorrow Happen

- ଏକ ବିବାଦ, ଯାହା ଉପରେ କଂପାନୀ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ୍ ବଳବତ୍ତରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁପାଳନ କ୍ରମେ କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଛନ୍ତି ।

- ଏକ ସର୍ଭିସ୍, ଯାହାକି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପରିସର ବାହାରେ;

- କଂପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରକ ସଂସ୍ଥା ଭିତରେ ବିବାଦ

- କଂପାନୀର ନିଯୁକ୍ତି -ନିଯୁକ୍ତିକାରୀ ସଂପର୍କକୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ବିବାଦ

- ଆଉଟ୍‌ସୋସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସଂପର୍କିତ କୌଣସି ବିବାଦ

- ସମାନ କାରଣ ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଯାହାକି କୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖରେ ବର୍ତ୍ତମାନରେ ବିଚାରାଧିନ ଅଛି -

  - ❖ କୌଣସି ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ବିଚାରାଧିନ ଅଛି କିମ୍ବା କୌଣସି ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଗରୁ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅନୁସାରେ କେସ୍‌କୁ ବିଚାର କରାଯାଇଅଛି ; ହୁଏତ ସମାନ ଅଭିଯୋଗରୁ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗରୁ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ପାର୍ଟିରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଇପାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୋଇଥାଇପାରେ;

  - ❖ କୌଣସି କୋର୍ଟ୍, ଟ୍ରିବୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଧିନରେ ବିଚାରାଧିନ; ହୁଏତ ସମାନ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗ ପାର୍ଟିରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଇପାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୋଇଥାଇପାରେ;

- ଅଭିଯୋଗଟି ଅପମାନକାରୀ କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ ଅଧାରିତ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ବିରକ୍ତିକର;

- କଂପାନୀକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଛି ଯେତେବେଳେ ଲିମିଟେସନ୍ ଆକ୍ଟ୍ 1963, ଅନ୍ତର୍ଗତ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମା ପାର ହୋଇଯାଇଛି।

- ଅଭିଯୋଗଟି ସ୍କିମ୍‌ର ଧାରା 11 ଅନୁସାରେ ଆବଶ୍ୟକ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରୁନାହିଁ ।

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ମାଧ୍ୟମରେ (ଯେ କି ଓକିଲ ହୋଇ ନଥିବେ, ଯଦି ଓକିଲ୍ ଜଣକ ନିଜେ ପିଡୀତ ହୋଇଥିବେ, ଏହା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ) ଅଭିଯୋଗ ଦାଖିଲ୍ କରିନାହାନ୍ତି ।

III. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତି

ଯଦି କଂପାନୀ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ଏକ ମାସ ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କିଛି ଉତ୍ତର ନ ମିଳେ କିମ୍ବା କଂପାନୀଠାରୁ ମିଳିଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ନଥାନ୍ତି ତେବେ ଏକ ମାସ ଅନ୍ତରେ ସେ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । "ଅଭିଯୋଗ ଆଧାର"ର ଧାରାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ କାରଣକୁ ନେଇ କଷ୍ଟମର କଂପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ, ନିଜେ ହେଉ କିମ୍ବା ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି (ଯେ କି ଓକିଲ ହୋଇ ନଥିବେ)ଏହି ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ଯାହାର ବିଚାର ପରିସରରେ କଂପାନୀର ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖା/ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଫିସ୍ ସ୍ଥିତ ଅଟେ ।

A. ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଲିଖିତ ଭାବରେ କରାଯାଇଥାଏ, ତାହା ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଯେତେ ଦୂର ସମ୍ଭବ 'ଆନେକ୍ସ' ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମରେ କିମ୍ବା ସେଭଳି ରୂପରେ ଥିବା ଫର୍ମରେ, ଯାହା ସେହି ପରିସ୍ଥିତିରେ ସମ୍ଭବ, ଅଭିଯୋଗ ଦାଖିଲ୍ କରିବେ ।

i) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା

ii) କଂପାନୀର ଶାଖା କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଫିସ୍‌ର ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା

iii) ଅଭିଯୋଗର ତଥ୍ୟଗୁଡିକର ଉପସ୍ଥାପନା

iv) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତିର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ତୀବ୍ରତା

v) ଚାହୁଁଥିବା ସମାଧାନ

B. ଇଲୋକ୍‌ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ପ୍ରିଣ୍ଟଆଉଟ୍ ବାହାର କରି ରେକର୍ଡ୍ ରଖିବେ ।

C. ଅଭିଯୋଗ ଏହି ସ୍କିମ୍‌ର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିଲେ ଏବଂ ଏହା କେନ୍ଦ୍ର ସରକାର କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ନିୟନ୍ତ୍ରକଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚି ଥିଲେ ସେ ତାହା ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ବିଚାର କରିବେ ।

ଯଦି କଷ୍ଟମର ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଅନୁଭବ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଆପିଲାଇଟ୍ ଅଥୋରିଟି, ମୁଖ୍ୟତଃ ଡେପୁଟି ଗଭର୍ଣ୍ଣର RBI ଙ୍କ ପାଖରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ ।

ଟିପ୍ପଣୀ- ଏହା ହେଉଛି ଏକ ବୈକଳ୍ପିକ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ସମୟରେ କଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କୋର୍ଟ/ଫୋରମ୍/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ।

ସ୍କିମ୍ ବିଷୟରେ ଆଉ ଅଧିକ ସୂଚନା ପାଇଁ *www.rbi.org.in* ଦେଖନ୍ତୁ ।

NBFC ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା

କ୍ର.ନଂ.	କେନ୍ଦ୍ର	NBFC ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଅଫିସ୍ ଠିକଣା	ପରିଚାଳନା ଅଞ୍ଚଳ
1.	ଚେନ୍ନାଇ	ମାର୍ଫତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲାସିସ୍, ଚେନ୍ନାଇ-600001 STD କୋଡ୍: 044 ଟେଲି ନଂ: 25395964 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନଂ: 25395488	ତାମିଲନାଡୁ, ଆଣ୍ଡାମାନ ଏବଂ ନିକୋବର ଦ୍ୱିପପୁଞ୍ଜ,କର୍ଣ୍ଣାଟକ, ଆନ୍ଧ୍ରପ୍ରଦେଶ, ତେଲେଙ୍ଗାନା, କେରଳ, ଲାକ୍ଷାଦ୍ୱିପ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଏବଂ ପୁଡୁଚେରୀ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ
2.	ମୁମ୍ବାଇ	ମାର୍ଫତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, RBI ବାକୁଲ୍ଲା ଅଫିସ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ରେଲୱେ ଷ୍ଟେସନ୍ ସାମନା, ବାକୁଲ୍ଲା ମୁମ୍ବାଇ -400008	ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଗୋଆ,ଗୁଜୁରାଟ, ମଧ୍ୟପ୍ରଦେଶ, ଛତିଶଗଡ଼, ଦାଦ୍ରା ଏବଂ ନଗର ହାବେଳୀ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ, ଡାମାନ୍ ଏବଂ ଡ୍ୟୁ
3.	ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ	ମାର୍ଫତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ -110001 STD କୋଡ୍: 011 ଟେଲି ନଂ: 23724856 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନଂ: 23725218-19	ଦିଲ୍ଲୀ, ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ, ଉତ୍ତରାଖଣ୍ଡ, ହରିୟାନା, ପଞ୍ଜାବ, ଚଣ୍ଡିଗଡ ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଏବଂ ରାଜସ୍ଥାନ ଏବଂ ଜାମ୍ମୁ ଏବଂ କାଶ୍ମୀର ରାଜ୍ୟ
4.	କୋଲ୍‌କାତା	ମାର୍ଫତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 15, ନେତାଜୀ ସୁବାସ ରୋଡ୍, କୋଲ୍‌କାତା-700 001 STD କୋଡ୍: 033 ଟେଲି ନଂ: 22304982 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନଂ: 22305899	ପଶ୍ଚିମବଙ୍ଗ, ସିକିମ୍, ଓଡ଼ିଶା, ଆସାମ, ଅରୁଣାଚଳ ପ୍ରଦେଶ, ମଣିପୁର, ମେଘାଳୟ, ମିଜୋରାମ, ନାଗାଲ୍ୟାଣ୍ଡ, ତ୍ରିପୁରା, ବିହାର ଏବଂ ଝାଡଖଣ୍ଡ

କଂପାନୀର ଚିଫ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ :

ମି. ସୁରେନ୍ଦ୍ର କୁମାର ଅଗ୍ରୱାଲ୍
ଶ୍ରେୟୀ ଇକ୍ୱିପ୍‌ମେଣ୍ଟ ଫାଇନାନ୍‌ସ୍ ଲିମିଟେଡ୍,
Y-10, ବ୍ଲକ୍ -EP, ସେକ୍‌ଟର -V, ସଲ୍‌ଟ୍ ଲେକ୍, କାଲ୍‌କାଟା- 700091
ଫୋନ୍ : 033-66394700 ଏକ୍ସଟେନ୍‌ସନ୍ : 2634
ଇ-ମେଲ୍ : nodal.office@srei.com

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଧାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କଂପାନୀର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଏହି ପଲିସି ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଏବଂ କଷ୍ଟମର ବୁଝିପାରୁଥିବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।

ଆନେକ୍ସର

ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ୍(ଦାଖଲ୍ କରିବାକୁ ଥିବା)

[ସ୍କିମ୍‌ର କ୍ଲଜ୍ 11 (2)]

(ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂରଣ କରାଯିବ)

ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଯଦି ଅନ୍ୟଥା ଦର୍ଶାଯାଇ ନଥାଏ

ଗ୍ରାହକ

ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ମ୍ୟାଡମ୍/ସାର୍

ବିଷୟ : (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ନାମ) ର .... (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଶାଖା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ସ୍ଥାନ) ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ

ଅଭିଯୋଗ ବିବରଣୀ

1. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ ....

2. ବୟସ (ବର୍ଷ) ....

3. ଲିଙ୍ଗ ....

4. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ ପୁରା ଠିକଣା ....

....

.... ପିନ୍ କୋଡ୍ ....

ଫୋନ୍ ନମ୍ବର (ଯଦି ଉପଲବ୍ଧ) .... ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ....

ଇ-ମେଲ୍ (ଯଦି ଉପଲବ୍ଧ) ....

5. (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଶାଖା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନାମ ଏବଂ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଠିକଣା) ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ

....

.... ପିନ୍ କୋଡ୍ ....

6. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ସହ କେଉଁ ପ୍ରକାର ସଂପର୍କ/ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ନମ୍ବର (ଯଦି କିଛି ଅଛି)

....

7. କାରବାର କରିବାର ତାରିଖ ଏବଂ ବିବରଣୀ, ଯଦି ଉପଲବ୍ଧ

....

(a) ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆଗରୁ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ତାରିଖ (ଦୟାକରି ଅଭିଯୋଗର *ଏକ କପି ସଂଲଗ୍ନ କରନ୍ତୁ)*

....

(b) କୌଣସି ପ୍ରକାର ରିମାଇଣ୍ଡର ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଠାଯାଇଅଛି କି ? ହଁ/ନାହି (ଦୟାକରି ସେହି ରିମାଇଣ୍ଡରର ଏକ କପି ସଂଲଗ୍ନ କରନ୍ତୁ)
....

8. ଦୟାକରି ସଂପର୍କିତ ବାକ୍ସରେ ଟିକ୍ କରନ୍ତୁ (ହଁ/ନାହିଁ)

ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ :

(i)	ବିଚାରାଧିନ/ଆର୍ବିଟେସନ୍ଧିନ[1] ?	ହଁ	ନାହିଁ
(ii)	ଜଣେ ଓକିଲଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଛି, ଏହି ଅବସ୍ଥାରେ ନୁହେଁ ଯେତେବେଳେ ଓକିଲ ଜଣକ ମଧ୍ୟ ପୀଡିତ ବ୍ୟକ୍ତି ?	ହଁ	ନାହିଁ
(iii)	ସମାନ ତଥ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମ୍ୟାନ୍ ଆଗରୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଦେଇସାରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ବିଚାରାଧିନ ଅଛି ।	ହଁ	ନାହିଁ
(iv)	ଏହା ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଏକ୍ଜେକ୍ୟୁଟିଭ୍ଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ କି ?	ହଁ	ନାହିଁ
(v)	ଏହା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡିକ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ବିବାଦର କାରଣ ଯୋଗୁ କି ?	ହଁ	ନାହିଁ
(vi)	ଏହା କର୍ମଚାରୀ-କର୍ମଚାରୀ ସଂପର୍କ ଯୋଗୁଁ କି ?	ହଁ	ନାହିଁ

9. ଅଭିଯୋଗର ବିଷୟବସ୍ତୁ ....

10. ଅଭିଯୋଗର ବିବରଣୀ :

(ଯଦି ସ୍ଥାନ ଯଥେଷ୍ଟ ନାହିଁ, ଦୟାକରି ଅଲଗା ସିଟ୍ ସଂଲଗ୍ନ କରନ୍ତୁ)

....
....
....
....
....

[1] ଅଭିଯୋଗ ବିଚାରାଧିନ/ଆର୍ବିଟେସନ୍ଧିନ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଯଦି ସମାନ କାରଣ ଯୋଗୁଁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଆଗରୁ, ନିଜର ଗୁରୁତ୍ୱ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ, କୌଣସି ବିଚାରାଳୟ, ଟ୍ରିବୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟେଟର୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖରେ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଭାବରେ ହେଉ, ବିଚାରାଧିନ ଅଛି କିମ୍ବା ବିଚାର ଚାଲିଛି ।

11. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ହେବାର 30 ଦିନ ସମୟ ଭିତରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳିଛି କି ?ହଁ/ନାହିଁ

(ଯଦି ହଁ ଦୟାକରି ଉତ୍ତରର କପି ସଂଲଗ୍ନ କରନ୍ତୁ)

Together We Make Tomorrow Happen

12. ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମନ୍ଙ୍କଠାରୁ ଚାହୁଁଥିବା ସମାଧାନ

....

.... (ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସପକ୍ଷରେ ପ୍ରମାଣଗତ ତଥ୍ୟର ଏକ କପି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସଂଲଗ୍ନ କରନ୍ତୁ)

13. ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ପରିମାଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଯାହା କି ଅଭିଯୋଗକାରୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ଭାବରେ .... ଟଙ୍କା ଦାବି କରୁଛନ୍ତି (ଦୟାକରି ସ୍କିମ୍ର ଧାରା 15 (4) & 15 (5) ଦେଖନ୍ତୁ)

14. ସଂଲଗ୍ନ କରାଯାଇଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ତାଲିକା :

ଉଦ୍ଘୋଷଣା :

(i) ମୁଁ/ଆମେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଘୋଷଣା କରୁଛୁ ଯେ :

a) ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ସତ୍ୟ ଏବଂ ସଠିକ୍ ଅଟେ; ଏବଂ

b) ମୁଁ/ଆମେ କୌଣସି ତଥ୍ୟ ଲୁଚାଇ ନାହୁଁ କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟ ଏବଂ ଦାଖଲ କରିଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍କୁ ଭୁଲ୍ ଉପସ୍ଥାପନା କରିନାହୁଁ

(ii) ସ୍କିମ୍ର ଧାରା 10 (2) ପ୍ରାବଧାନ ଅନୁସାରେ ଏକ ବର୍ଷର ସମୟ ସୀମା ବହିର୍ଭୂତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାହୋଇଛି

ଆପଣଙ୍କ ବିଶ୍ୱସ୍ତ

(ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ସ୍ୱାକ୍ଷର)

ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ:

ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାଙ୍କ ତରଫରୁ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ପାଖରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ବିଷୟରେ ଯୁକ୍ତି କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥାନ୍ତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘୋଷଣାପତ୍ର ଦାଖଲ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

ମୁଁ/ଆମ୍ଭେ .... ଏଠାପର ଶ୍ରୀ/ଶ୍ରୀମତୀ... ଙ୍କୁ ମୋର/ଆମ୍ଭର ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ଭାବରେ ମନୋନୀତ କଲୁ ଯାହାଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି :

ପୁରା ଠିକଣା ....

....

.... ପିନ୍ କୋଡ୍ ....

ଫୋନ୍ ନଂ :................................ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର .... ଇ-ମେଲ୍ ....

(ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସ୍ୱାକ୍ଷର)