ଶ୍ରେୟୀ ଇନ୍‌ଫ୍ରାଷ୍ଟ୍ରକ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ପଲିସି

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍‌ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ପଲିସି			
ସଂସ୍କରଣ	ମାଲିକ	ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ	ଅନୁମୋଦିତ ତାରିଖ
1.0	ପରିଚାଳିତ ବିଭାଗ	ବୋର୍ଡ୍	26-07-2024
2.0			06.08.2025

This page has been intentionally left blank

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1. ଉପକ୍ରମ 4

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ 4

3. **ଫେୟାର ପ୍ରାକଟିସ୍ କୋଡ୍ (ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟ-ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା)ର ବିଚାର ପରିସର** 4

4. **କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ** 4

5. ସମୀକ୍ଷା 5

6. ସଂଜ୍ଞା 5

7. SIFL ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ 5

   I. ସୁବିଧା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ 5

   II. ସୁବିଧା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ 6

   III. ଅଣ-ପାତରଅନ୍ତର ନୀତି 8

   IV. **ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏବଂ ରିସ୍କ ସ୍ତର ଅନୁସାରେ ସୁଧହାର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରାଯିବ** 8

   V. ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଜୋରିମନା 9

   VI. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ 10

   VII. ସାଧାରଣ 10

   VIII. ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା 12

   IX. ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି 14

ଓମ୍ବୁଡସମାନ୍ ସ୍କିମ୍ 14

   I. **ଅଭିଯୋଗର କାରଣ** 14

   II. ଅଭିଯୋଗ ବିଚାର-ବହିର୍ଭୂତ ହେବାର ଆଧାର 14

   III. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତି 16

1. ଉପକ୍ରମ

ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା) ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରୀ, ବିଶେଷ ଭାବରେ କଷ୍ଟୁମରମାନଙ୍କୁ କଂପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସଂପର୍କିତ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସର ଏକ ଅବଲୋକନ ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ସନ୍ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟା(ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କଂପାନୀ-ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନ୍ୟାୟାମକ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା 2023 ତାରିଖ 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023, ('ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ସନ'), ଯେପରିକି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ, ଉପରେ ଆଧାର କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ ନିମ୍ନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି :-

i. କଷ୍ଟୁମରଙ୍କ ସହ କାରବାର କଲାବେଳେ ଏକ ପରିମାପ ଧାର୍ଯ୍ୟକରି ଉତ୍ତମ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସଯୋଗ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା

ii. କଷ୍ଟୁମରଙ୍କ ସହ କାରବାର କଲାବେଳେ କଂପାନୀ ଖୋଲାପଣତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;

iii. ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ, ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲାରେ ଆଇନଗତ ଔପଚାରିକତା ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

iv. କଂପାନୀ ଅଫର କରୁଥିବା ସର୍ଭିସ୍ ବିଷୟରେ କଷ୍ଟୁମରମାନେ କଣ ଆଶା କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସମ୍ଭବ କରିବା

v. ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାରର ପ୍ରଭାବକମାନଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବା ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନ ମାନଦଣ୍ଡ ହାସଲ କରିବା

vi. କଷ୍ଟୁମରମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଜଭୁତ କରିବା

3. ଫେୟାର ପ୍ରାକଟିସ୍ କୋଡ୍ (ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟ-ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା)ର ବିଚାର ପରିସର

ଏହି ନୀତି ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଖୋଲାଯାଉଥିବା ଶାଖା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ଏହି ନୀତି ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରାଇଥାଏ ।

4. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକଟିସ୍ କୋଡ୍, ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରାବଧାନ ସହିତ କଂପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା 26 ଜୁଲାଇ 2024 ରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି । ଫେୟାର ପ୍ରାକଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏହାପରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି ଏବଂ କଂପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା 06 ଅଗଷ୍ଟ 2025 ରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି ଏବଂ 06 ଜୁନ୍ 2025 ଠାରୁ ଲାଗୁହେବ।

5. ସମୀକ୍ଷା

ନୀତି ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖରୁ, କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖର ବର୍ଷେ ପରେ ହୋଇଥିବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ବୋର୍ଡ ମିଟିଙ୍ଗ୍ ରେ, ଯାହାକି ପରେ ଆସୁଥିବ, ଏହି ନୀତି ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ । ଅବଶ୍ୟ, ଯଦି ସଂଗଠନ ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରନ୍ତି, ତେବେ ଅଳ୍ପ ସମୟ ଅବଧିରେ ମଧ୍ୟ ଏହି ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାରିବ, କିନ୍ତୁ ଏଭଳି ସଂଶୋଧନ RBI କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ / ସରକାରୀ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହିଁ କରାଯିବ । ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ମତାମତ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏବଂ ସିଇଓଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ପରେ ହିଁ ଏହି ସଂଶୋଧନ ଏକ ଅନ୍ତଃ-ଅଫିସ ମେମୋ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ। ଏପରି ସମସ୍ତ ସଂଶୋଧନର ସାରାଂଶ ପ୍ରତି ତ୍ରୈମାସିକ ଆଧାରରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡକୁ ପଠାଯିବ।

6. ସଂଜ୍ଞା

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।**

ଏହି କୋଡ୍‌ରେ ବ୍ୟବହୃତ ଏବଂ ବ୍ୟାଖ୍ୟା ହୋଇ ନ ଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶବ୍ଦାବଳୀ, ଯଦି ପ୍ରସଙ୍ଗ ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହି ଶବ୍ଦାବଳୀ ଗୁଡିକର ଅର୍ଥ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଂପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ହୋଇଥିବା ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ପାଇଁ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଥିବା / ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହେବାକୁ ଥିବା ଚୁକ୍ତିନାମା ପ୍ରସଙ୍ଗ ଅନୁସାରେ ଯଥାକ୍ରମେ ନ୍ୟସ୍ତ କରାଯିବ ।

7. SIFL ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

I. ସୁବିଧା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:

a) ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ଏହା ସହିତ, ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

b) କମ୍ପାନୀର ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ଆଗ୍ରହୀ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରି କମ୍ପାନୀରେ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ରହିବ।

ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଦାଖଲ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ପ୍ରାପ୍ତତା ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର କରିବେ । ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ସୂଚନା ସହିତ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ହେବାର ତାରିଖରୁ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ। କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ଯୋଗ୍ୟତା ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ସ୍ୱ-ଅଧିକାର ବଳରେ ପ୍ରସ୍ତାବର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବେଏବଂ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଜାରି ପୁର୍ବକ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

c) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀରେ ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

II. ସୁବିଧା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

a) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀରେ ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବେ, ଏହି ଯୋଗାଯୋଗ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ :

1. ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ପରିମାଣ
2. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ
3. ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର
4. ଜମା କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିବରଣୀ
5. ଲୋନ୍ ର ସମୟ ଅବଧି
6. କିସ୍ତି ବିବରଣୀ
7. ଜୋରିମନା ଚାର୍ଜ
8. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଏବଂ ସହ-ଆବେଦକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦିତ ହେବାକୁ ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା
9. ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ।

b) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ, ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ଏକ କପି କମ୍ପାନୀକୁ ଫେରାଇବେ, ଯାହାକି ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପ୍ରମାଣସ୍ୱରୂପ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।

c) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ବୁଝିପାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଏପରି ଚୁକ୍ତିନାମା / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁବାଦକ / କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ମନ୍ତବ୍ୟ / ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ପରିମାପ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ । ଅନୁବାଦକ / କର୍ମଚାରୀ ମଧ୍ୟ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରି ଲିଖିତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବେ ଯେ ସେମାନେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ମନ୍ତବ୍ୟ / ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ପରିମାପ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦେଇଛନ୍ତି।

d) କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ମନ୍ତବ୍ୟ / ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପରିଶୋଧ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁଥିବା ଜୋରିମନା ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ବଡ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ । କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍

ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନଗୁଡିକର ଗୋଟିଏ ଲେଖାଁଏ କପି, ଲୋନ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ସଂଲଗ୍ନ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ କଂପାନୀ ସେଗୁଡିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

e) ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ସୁଧହାର ଆଧାରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଲୋନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବେ ନାହିଁ, ଅବଶ୍ୟ ସହ-ଦାୟିତ୍ୱାଧିକାରୀ ଥିବା କିମ୍ବା ନଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତା ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଲୋନ ନେଇ ଥିଲେ ହିଁ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଲାଗୁ ରହିବ ।

f) ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ ଏବଂ MSEs , ସହ-ଦାୟିତ୍ୱଧୀକାରୀ ସହିତ କିମ୍ବା ବ୍ୟତିତ, ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧହାରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଟଙ୍କା 50 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯନ୍ତ ଲୋନ୍ ପାଇଁ, SIFL କୌଣସି ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ଚାର୍ଜ୍ ଲାଗୁ କରିବେ ନାହିଁ, ଏଥିପାଇଁ ଯେଉଁଠାରୁ ଏବଂ ଯେଉଁ ପ୍ରକାରରେ ଧନରାଶି ଯୋଗାଡ କରିଥିଲେ ମଧ୍ୟ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସଂପୁର୍ଣ୍ଣ ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏଥିରେ କୌଣସି ନ୍ୟୁନତମ ଲକ୍-ଇନ୍-ପିରିଅଡ ଲାଗୁ ନାହିଁ ।

g) ଦୁଇ ପ୍ରକାର କିମ୍ବା ବିଶେଷ ସୁଧହାର ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିଲେ(ଫିକ୍ସଡ୍ ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧହାର ଉଭୟ), ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ସମୟରେ ଲୋନ୍‌ଟି ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧହାର ରେ ଅଛି ନା ନାହିଁ, ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନା ନାହିଁ ତାହା ବିଚାର କରାଯିବ ।

h) ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ପଏଣ୍ଟ (e) ଏବଂ (f) ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ, ଯଦି କିଛି ଲାଗୁଥାଏ, ତେବେ ଏହା SIFL ର ଅନୁମୋଦିତ ଚାର୍ଜ ତାଲିକାସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ । ଅବଶ୍ୟ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି SIFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ କରାଯାଏ, ତେବେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ(ସମୟପୁର୍ବ ପରିଶୋଧ) କରାଯାଉଥିବା ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ । କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଦେୟ ତାରିଖ ପୁର୍ବରୁ ପରିଶୋଧ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଚାର୍ଜ ଏହି ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ, ଯାହାକି ଅନୁମୋଦନ ହୋଇଥିବା ପରିମାଣରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

i) କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଯଦି ଧାରକ ତାଙ୍କର ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କଂପାନୀକୁ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଜଣାଇବେ ଯେ , ଯଦି ଲୋନ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରକୃତ ଦେୟ ତାରିଖରେ ବନ୍ଦ ହେଉଥିବ, ତେବେ ଲୋନ ରାଜିନାମାରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ସମୟ ଅବଧି ପୁର୍ବରୁ ଏହି ଲୋନ୍ ସୁବିଧାର ନବୀକରଣ କରିବେ ନାହିଁ ।

j) SIFL ତାଙ୍କର ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, KFS ଏବଂ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ରେ ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍ /ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବ ନା ନାହିଁ ସେ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ ନାହିଁ ।

k) ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ସମୟରେ SIFL ଏହି ଲୋନ ପରିମାଣ ଉପରେ କୌଣସି

ଚାର୍ଜ୍/ଫିଜ୍ ଲାଗୁ କରିବେ ନାହିଁ ଯେଉଁ ପରିମାଣ ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ କରାଯିବା ପୁର୍ବରୁ ହିଁ SIFL ଦ୍ୱାରା ଛାଡ କରାଯାଇଛି ।

l) SIFL ଏହି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ପରିମାଣ ଉପରେ କୌଣସି ଚାର କରିବେ ନାହିଁ ଯାହାକି ତାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ୍ରମେ କରା ହୋଇଛି ।

m) SIFL କୌଣସି ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ କରିବ ନାହିଁ ଯାହାକି ଏହାର ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, KFS ଏବଂ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇନାହିଁ ।

n) ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ NPCI (ନେସ୍‌ନାଲ୍ ପେମେଣ୍ଟସ୍ କୋର୍ପୋରେସନ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ) ରୁ NACH ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ, ସେହି ସ୍ଥାନରେ କମ୍ପାନୀ PDC / EMI ଚେକ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ। ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ NACH ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ନାହିଁ, ସେହି ସ୍ଥାନରେ କମ୍ପାନୀ CTS-2010 ମାନଦଣ୍ଡ ଫର୍ମାଟ ପାଳନ କରୁଥିବା ଚେକ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ। ତଥାପି, ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି PDC ଗ୍ରହଣ କରିବେ।

III. ଅଣ-ପାତରଅନ୍ତର ନୀତି

କମ୍ପାନୀ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ପାତରଅନ୍ତର କରିବେ ନାହିଁ ।

IV. ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏବଂ ରିସ୍କ ସ୍ତର ଅନୁସାରେ ସୁଧହାର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରାଯିବ:

a) ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାନଦଣ୍ଡ ଉପରେ ଆଧାର କରି କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟର ପରିମାପ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଛି:

i. ଋଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ୱେଟେଡ୍ ହାରାହାରି ମୂଲ୍ୟ

ii. ପ୍ରଶାସନିକ ଏବଂ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ

iii. ରିସ୍କ ମୂଲ୍ୟ

iv. ପୁଞ୍ଜି ମୂଲ୍ୟ

v. ଲାଭ ମାର୍ଜିନ୍

b) ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ସୁଧ ହାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଭାବରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯାଏ , ଏଥିରେ ଅନେକ ପରିମାପ ବିଚାରକୁ ନିଆଯାଏ ଯେପରିକି କେଉଁ ପ୍ରକାର ସମ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଲୋନ୍ ଦିଆହେଉଛି , ଗ୍ରାହକ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିଶୋଧ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି, ଅତୀତର ପରିଶୋଧ ଟ୍ରାକ୍ ରେକର୍ଡ (ଯଦି ଥାଏ), ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଜମା କରାଯାଇଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି, ଋଣ ଏବଂ ଋଣଦ୍ୱାରା ସୃଷ୍ଟି କରିବାକୁ ଥିବା ସଂପତ୍ତିର ମୂଲ୍ୟ ଅନୁପାତ, ପରିଶୋଧ ମୋଡ୍ , ଲୋନ୍‌ର ସମୟ ଅବଧି, ହକଙ୍କ ଭୌଗୋଳିକ (ସ୍ଥାନ), ସମ୍ପତ୍ତିର ଅନ୍ତିମ ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାର କରି କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ତଥ୍ୟ ଏକାଠି କରେ ଏବଂ ସେ ଅନୁସାରେ କଂପାନୀ କର୍ମଚାରୀ ଫିଲଡ୍ କୁ ଯାଇ

ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତି ।

c) SIFL ପାଣ୍ଠିପ୍ରାପ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ,, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ତଥ୍ୟସମୂହ ବିଚାରକୁ ନେଇ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ପ୍ରୟୋଗ କରିବ ଏବଂ ସେହି ଅନୁସାରେ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ, ଉଭୟ ପାଇଁ ସୁଧହାର ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ୍ ଶ୍ରେଣୀକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାର ଯଥାର୍ଥତା ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

d) ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷେତ୍ର ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର SREI ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ରିସ୍କ ଗ୍ରେଡେସନ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ। ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଏହାକୁ ସଦ୍ୟସଂଶୋଧନ କରାଯିବ।

e) ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକୀ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

f) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକୃତ ପାଣ୍ଠି ପ୍ରଦାନ ତାରିଖରୁ SIFL ଦ୍ୱାରା ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ।

g) ମାସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଲୋନ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା କିମ୍ବା ଲୋନ ପରିଶୋଧ ସୁବିଧା ନେଇଥିଲେ SIFL କେବଳ ସେହି ସମୟ ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ ଯେଉଁ ସମୟ ପାଇଁ ସୁବିଧା ବକେୟା ଥିଲା।

h) କେବଳ ସୁବିଧାର ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ।

V. ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ 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 ଆକାଉଣ୍ଟ 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 ନ୍ୟୂନତମ 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 ।**

VI. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:

a) ବଣ୍ଟନ ସମୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଲୋନର ସମୟ ଅବଧି , ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ / ଫି, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି କୁ ନେଇ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଗଲେ, ତାହା ଇଂରାଜୀରେ ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଦିନ ଠାରୁ ହିଁ ଲାଗୁ କରାଯିବ ।

c) ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ରଦ୍ଦ କରିବା /ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା ପ୍ରଭୃତି ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ ।

VII. ସାଧାରଣ :

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 ଆକାଉଣ୍ଟ୍ 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 ଏଜେଣ୍ଟମାନେ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାଗୁଡିକ ଅନୁସରଣଗୁଡିକ ଅନୁସରଣ କରିବେ ।

1. କଂପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, DSA (ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ସେଲ୍ସ୍ ଏଜେଣ୍ଟ)/ DMA (ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ)/ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଯତ୍ନ ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତା ସହିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ, ବିଶେଷ ଭାବରେ କଷ୍ଟୁମରମାନଙ୍କୁ କଂପାନୀ କଷ୍ଟମର ବନାଇବା, କଲ୍ କରିବା ସମୟ, କଷ୍ଟୁମର 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 ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି 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 କଷ୍ଟୁମରଙ୍କର ଚୟନିତ ସ୍ଥାନରେ ହିଁ ସେମାନଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତକାର କରାଯିବ, ଯଦି କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ କଷ୍ଟୁମରଙ୍କ 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 କଷ୍ଟୁମରଙ୍କ ଘଟିବାକୁ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।

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

d) ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ବାକିଥିବା ଲୋନ ପରିମାଣର ଆଦାୟ ପରେ କମ୍ପାନୀ ଜମା କରିଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଫେରସ୍ତ ଦେବେ, ଅବଶ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅଧିକାର ନଥି ଲେ ହିଁ ଏହି ଫେରସ୍ତ ସମ୍ଭବ ହେବ । ଯଦି ଏପରି କୌଣସି ଅଧିକାଏର ଥାଏ, ଯାହାକି ଛାଡ କରି ଦିଆ ହୋଇଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ପାଇଁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବି ସମାଧାନ/ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ପାଖରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର, ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଦିଆଯିବ।

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

f) 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 ଖୋଲାପଣତା ଉପରେ ଆଧାରିତ ଅଛି ।

VIII. ଗ୍ରାହକ 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 କାର୍ଯ୍ୟର ସମୟ ଭିତରେ କଂପାନୀର ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ୍ ନମ୍ବର
2. ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି : sifl.customercare@srei.com
3. ଜୋନାଲ୍/ଆଞ୍ଚଳିକ /ଶାଖା ଅଫିସ୍‌କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଯାଇ

b) ଲିଭେଲ 1: ଏହି ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ଆମ କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଯେ କି ଏହାକୁ ଏକ ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୟୁଏଷ୍ଟ / କମ୍ପଲେଆଣ୍ଟ ଟ୍ରାକିଙ୍ଗ୍ ସିଷ୍ଟକମ୍‌ରେ ରେକର୍ଡ କରିବେ । ଏହି ପ୍ରଶ୍ନ/ ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗଗୁଡିକ ସଂପୃକ୍ତ ସ୍ଥାନକୁ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପଠାଇ ଦିଆଯିବା ।

କଂପାନୀ ଏହି ପ୍ରଶ୍ନ / ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡିକର ଉତ୍ତର 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଦେବେ

।

c) ଲିଭେଲ୍ 2: ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଯଦି କଷ୍ଟୁମର ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, କିମ୍ବା ଲିଭେଲ 1 ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି ତେବେ ସେ ଅନ୍‌ଲାଇନ୍ ଲିଙ୍କ୍ website: www.srei.com ମାଧ୍ୟମରେ "ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ"କୁ ଜଣାଇପାରିବେ କିମ୍ବା ଶ୍ରେୟୀ ଇନ୍‌ଫ୍ରାଷ୍ଟ୍ରକ୍ଚର୍ ଫାଇନାନ୍ସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, Y 10, ବ୍ଲକ୍ EP, ସେକ୍ଟର V, ସଲ୍ଟ୍ ଲେକ୍, କାଲ୍‌କାଟା -700091 ର ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠକୁ ପତ୍ର ଦ୍ୱାରା ଜଣାଇପାରିବେ। କଂପାନୀ ଏସବୁ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡିକର ୫ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ଉତ୍ତର ଦେବେ ।

d) ଲିଭେଲ୍ 3: ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ତଥାପି ମଧ୍ୟ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଲିଭେଲ 2 ରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମା ଭିତରେ କୋଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ, ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ପତ୍ର ଲେଖି ଚିଫ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଆପତ୍ତି କରିପାରିବେ ପାରିବେ ।

ଶ୍ରୀ ରାଜେଶ ଅଗ୍ରୱାଲ୍
ଚିଫ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍
ଶ୍ରେୟୀ ଇନ୍‌ଫ୍ରାଷ୍ଟ୍ରକ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
Y-10, ବ୍ଲକ୍ -EP, ସେକ୍ଟର -V, ସଲ୍ଟ୍ ଲେକ୍, କାଲ୍‌କାଟା - 700091
ଫୋନ୍ : 033-66394700 ଏକ୍ସଟେନ୍‌ସନ୍ : 2622
ଇ-ମେଲ୍ : sifl.nodalofficer@srei.com

ଚିପ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବେ

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ / ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସମୟ ସମୟରେ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏବଂ ସିଇଓଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।

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

କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ :

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

IX. ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଇଂରାଜୀରେ ଲେଖା ଅଛି ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଚାହିଁଲେ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ। ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ରହିବ ।

ଓମ୍ବଡସମାନ୍ ସ୍କିମ୍

RBI ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ହେଉଛି 2006 ରେ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଅର୍ଦ୍ଧ-ଆଇନ୍‌ଗତ 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 ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ 2021 ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଥିଲେ ଯାହାର ବିଚାର ପରିସର ଅନ୍ତର୍ଗତ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକ୍ସନ୍ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରଦାରକ କଭର ହୋଇଥାନ୍ତି ।

ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ, କଂପାନୀ ଚିପ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ନିଯୁକ୍ତି ଦେଇଛନ୍ତି ଯେ କି କଂପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ଏବଂ କଂପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସଂପର୍କିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍‌ମ୍ୟାନ୍‌କୁ 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 କାରଣ

ରାଜିନାମା ହୋଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ପଦକ୍ଷେପ,ଅବହେଳା କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି ଯୋଗୁଁ ସେମାନେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସେବାରେ କୌଣସି ଅଭାବ ପରିଲକ୍ଷିତ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସ୍କିମରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ଅନୁସାରେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

II. ଅଭିଯୋଗ ବିଚାର-ବହିର୍ଭୁତ ହେବାର ଆଧାର :-

ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ସେବାର ଅଭାବ ପାଇଁ ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖର କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ

- କଂପାନୀର ବ୍ୟବସାୟିକ ବିଚାର/ବ୍ୟବସାୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି
- ଆଉଟ୍‌ସୋସିଂ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ୍‌କୁ ନେଇ ଭେଣ୍ଡର୍ ଏବଂ କଂପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ
- କଂପାନୀର ମ୍ୟାନେଜ୍‌ମେଣ୍ଟ୍ କିମ୍ବା ଏକ୍ସେକ୍ୟୁଟିଭ୍‌ଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ
- 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
- ଯଦି ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମାନଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ ସମ୍ବୋଧନ କରି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ହୋଇ ନଥିବ ;
- ସମାନ କାରଣ ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଯାହାକି କୌଣସି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖରେ ବର୍ତ୍ତମାନରେ ବିଚାରାଧିନ ଅଛି :
    - ❖ ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ପାଖରେ ବିଚାରାଧୀନ କିମ୍ବା ସମାଧାନ ହୋଇସାରିଛି କିମ୍ବା ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥତା ଆଧାରରେ ବିଚାର ହୋଇସାରିଛି, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ, କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଥିବା ଜଣେ ପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଅଧିକ ପକ୍ଷଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ନ ହୋଇ ନଥାଉ ; ଏବଂ ଯେକୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ବିଚାରାଧୀନ ଥାଉ;
    - ❖ କିମ୍ବା, ଯେ କୌଣସି କୋର୍ଟ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥତା ଆଧାରରେ ସମାଧାନ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ବିଚାର ହୋଇଥାଉ, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀ / ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ କିମ୍ବା ହୋଇନଥାଉ ।
- ଅଭିଯୋଗଟି ଅପମାନକାରୀ କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ ଅଧାରିତ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ବିରକ୍ତିକର;
- କଂପାନୀକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଛି ଯେତେବେଳେ ଲିମିଟେସନ୍ ଆକ୍ଟ୍ 1963, ଅନ୍ତର୍ଗତ ଧାର୍ଯ୍ୟର୍ 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 ।

ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏଠାରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀକୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ କରି ନ ଥାନ୍ତି ଏବଂ

a) କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଥାଆନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନ ଥାଆନ୍ତି ଏବଂ

b) ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମାନ୍ଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖରୁ ଏକ ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କଂପାନୀ ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାନ୍ତି;

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 ଦୁର ସମ୍ଭବ "ଆନେକ୍ସର" 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, ମୂଖ୍ୟତଃ 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.	Bଚେନ୍ନାଇ	ମାର୍ଫତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଫୋର୍ଟ୍ ଗ୍ଲାସିସ୍, ଚେନ୍ନାଇ-600001 STD କୋଡ୍: 044 ଟେଲି ନଂ: 25395964 ଫ୍ୟାକ୍ସ୍ ନଂ: 25395488	ତାମିଲ୍ନାଡୁ, ଆଣ୍ଡାମାନ ଏବଂ ନିକୋବର ଦ୍ୱିପପୁଞ୍ଜ,କର୍ଣ୍ଣାଟକ, ଆନ୍ଧ୍ରପ୍ରଦେଶ, ତେଲେଙ୍ଗାନା, କେରଳ, ଲାକ୍ଷାଦ୍ୱିପ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ ଏବଂ ପୁଡୁଚେରୀ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ
2.	ମୁମ୍ବାଇ	ମାର୍ଫତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, RBI ବାକୁଲା ଅଫିସ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ରେଲେ୍ୱ ଷ୍ଟେସନ୍ ସାମନା, ବାକୁଲା ମୁମ୍ବାଇ - 400008	ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଗୋଆ, ଗୁଜୁରାଟ, ମଧ୍ୟପ୍ରଦେଶ, ଛତିଶଗଡ଼, ଦାଦ୍ରା ଏବଂ ନଗର ହାବେଲୀ କେନ୍ଦ୍ରଶାସିତ ଅଞ୍ଚଳ, ଡାମାନ୍ ଏବଂ ଡ୍ୟୁ
3.	ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ	ମାର୍ଫତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ -110001 STD କୋଡ୍: 011 ଟେଲି ନଂ: 23724856 ଫ୍ୟାକ୍ସ୍ 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 ଫ୍ୟାକ୍ସ୍ ନଂ: 22305899	ପଶ୍ଚିମବଙ୍ଗ, ସିକିମ୍, ଓଡ଼ିଶା, ଆସାମ, ଅରୁଣାଚଳ ପ୍ରଦେଶ, ମଣିପୁର, ମେଘାଳୟ, ମିଜୋରାମ, ନାଗାଲ୍ୟାଣ୍ଡ୍, ତ୍ରିପୁରା, ବିହାର ଏବଂ ଝାଡଖଣ୍ଡ

କଂପାନୀର ଚିଫ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ :

ଶ୍ରୀ ରାଜେଶ ଅଗ୍ରୱାଲ

ଚିଫ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍

ଶ୍ରେୟୀ ଇନ୍ଫ୍ରାଷ୍ଟ୍ରକ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

Y-10, ବ୍ଲକ୍ -EP, ସେକ୍ଟର -V, ସଲ୍ଟ୍ ଲେକ୍, କାଲ୍କାଟା - 700091

ଫୋନ୍ : 033-66394700 ଏକ୍ସଟେନ୍ସନ୍ : 2622

ଇ-ମେଲ୍ : sifl.nodalofficer@srei.com

ଆନେକ୍ସର

ଓମ୍ବୁଡ୍ସ୍ମ୍ୟାନ୍ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ୍ (ଦାଖଲ୍ କରିବାକୁ ଥିବା)

ତସ୍କିମ୍ର କ୍ଲଜ୍ 11 (2)ଦ

(ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୁରଣ 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 ବିଚାରଧିନ ଅଛି	ହଁ	ନାହିଁ
(iv)	ଏହା ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଏକ୍ସେକ୍ୟୁଟିଭ୍‌ଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ କି?	ହଁ	ନାହିଁ
(v)	ଏହା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡିକ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ବିବାଦର କାରଣ ଯୋଗୁଁ 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)
....
....
....
....
....

____

1ଅଭିଯୋଗ 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)

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 ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟକୁ 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 .... ଏଠାରେ 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)