



ସଂପୃକ୍ତ ଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ସଂସ୍ଥା, ବିଶେଷ ଭାବରେ କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କୁ କଂପାନୀରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ଅର୍ଥରୁ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ଭିସ ବିଷୟରେ ଏକ ସମ୍ପର୍କ ଅବଲୋକନ ଦେବା ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ମୂଳଲକ୍ଷ୍ୟ ଅଟେ । ଏନବିଏଫ୍ସି ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା 26 ମାର୍ଚ୍ଚ 2012 ଦିନ ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ନୂତନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀକାଳୀନ ସଦ୍ୟ ସଂଶୋଧନକୁ ଆଖିଆଗରେ ରଖି ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ସଂଶୋଧିତ କରାଯାଇଛି ।

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ :-

ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି :

- କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କସହ କାରବାର କଲାବେଳେ ପରିମାପ ଧାର୍ଯ୍ୟକରି ଉତ୍ତମ ନ୍ୟାୟସଂଗତ ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରିବା ।
- କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କ ସହ କଂପାନୀ କାରବାର କଲାବେଳେ ଖୋଲାପଣତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଣକୁ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି କଲାବେଳେ ସମସ୍ତ ଆଇନ୍‌ଗତ ନିୟମକାନୁନର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କୁ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସମର୍ଥ କରିବା ଯେପରିକି ସେମାନେ କଂପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅର୍ଥର କରାଯାଇଥିବା ସର୍ଭିସରୁ ସେମାନେ କଣ ଆଶା କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ଜାଣିପାରିବେ ।
- ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାରର ବିଭିନ୍ନ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ସହିତ ଖାପ ଖୁଆଇବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା ମାନଦଣ୍ଡରେ ଉତ୍ତମତା ହାସଲ କରିବା ।
- କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ମଜଭୁତ କରିବା

ସଂଜ୍ଞା

- a) ଫେସିଲିଟି କହିଲେ କୌଣସି ଏବଂ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଏବଂ ମାଧ୍ୟମରେ ସଂପତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ଯେପରିକି ଲୋନ୍, ଆର୍ଥିକ ଲିଜ୍, ବିଭିନ୍ନ ଆର୍ଥିକ ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପରିଚାଳନାଗତ ଲିଜ୍, ଏବଂ ସମୁଦ୍ର ସମୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ଥିବା କଂପାନୀର ପଲିସିକୁ ହିଁ ବୁଝାଇଥାଏ ଏବଂ ଏ ସମସ୍ତଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ ।
- b) କଞ୍ଚୁମର କହିଲେ ଉଣକର୍ତ୍ତା, ଲିଜି, ଏବଂ ହାୟରରୁ ବୁଝାଏ ।

SEFPL ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ

1. ଫେସିଲିଟି (ସୁବିଧା) ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ ଏବଂ ସେଗୁଡିକ ପ୍ରଣାଳୀଭୁକ୍ତ କରିବା :

- a) କଂପାନୀରୁ ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଆଗ୍ରହ ଦେଖାଇଥିବା କଞ୍ଚୁମର ସୁବିଧା ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବେ, ତାକୁ ସମସ୍ତ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବେ ଏବଂ ନିକଟବର୍ତ୍ତୀ କଂପାନୀ ଅଫିସ୍‌ରେ ଜମା କରିବେ ।
- b) ଦରଖାସ୍ତ ଜମା କରିବା ପରେ କଂପାନୀ ସଂଗେ ସଂଗେ ଏହା ଗ୍ରହଣ କରିବା ସ୍ୱୀକାର କରିବେ ଏବଂ ସେହି ସୁବିଧା ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ପ୍ରଣାଳୀଭୁକ୍ତ କରିବେ । ଦିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଏବଂ ଜମା କରିଥିବା ସମସ୍ତ ନର୍ଥାପତ୍ର କଂପାନୀ ବିଚାରକୁ ନେବେ, କଞ୍ଚୁମରଙ୍କର ଉଣ ନେବା ଯୋଗ୍ୟତା ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ନିଜର ସ୍ୱ ଅଧିକାର ବଳରେ ସେହି ଉଣ ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବେ । ସୁବିଧା ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ଦରଖାସ୍ତର 21 ଦିନ ଭିତରେ ଅନୁମୋଦନ କରି ସେହି ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଯଦି କଞ୍ଚୁମର କଂପାନୀଠାରୁ କୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ନ କରନ୍ତି ତେବେ ଧରି ନିଆଯିବ ଯେ ତାଙ୍କର ଦରଖାସ୍ତ ବ୍ୟାଜାସ୍ତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ବ୍ୟାଜାସ୍ତ ହୋଇଥିବା କେସ୍‌ଗୁଡିକ ପାଇଁ କଂପାନୀ କୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ କରେ ନାହିଁ ।
- c) ସମସ୍ତ ନିୟମକାନୁନର ଅନୁପାଳନ ପରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବା ସୁବିଧା ପାଇଁ କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କୁ ଅର୍ଥର/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କଞ୍ଚୁମର ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଦିଆଯିବ ।

2. ସୁବିଧା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ନିୟମ ଏବଂ ସଭାବଳୀ

- a) ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବା ସୁବିଧା ପାଇଁ କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କୁ ଅର୍ଥର/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ସ୍ଥାନୀୟ ଲିଖିତ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କଞ୍ଚୁମର ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଦିଆଯିବ, ଯେଉଁଠିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ତଥ୍ୟ ଥିବ :
 - i. ଉଣ ପରିମାଣ
 - ii. ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଜମା କରିବାକୁ ଥିବା ନଥିପତ୍ର
 - iii. ସୁଧହାର ;
 - iv. ସିକ୍ୟୁରିଟିର ସମସ୍ତ ବିବରଣ



v. ପରିଶୋଧ ସମୟ ସୂଚୀ

vi. ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ ପେୟ ଚାର୍ଜ

vii. ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତ ପାଇଁ ବ୍ୟାରେଙ୍କର ଏବଂ ସହ ଦରଖାସ୍ତକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ଥିବା ନଥିପତ୍ର

viii. ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- b) ଅଫର୍/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପଡିବ । ଗ୍ରହଣ କରିବାର ସତ୍ତ୍ୱ ହିସାବରେ ଅଫର୍ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରର ଆଉ ଏକ କପିରେ ସେ ଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ୱୀକାର କରି କଂପାନୀକୁ ଫୋରସ୍ତ ଦେବାକୁ ପଡିବ ।
- c) ଯଦି ରାଜିନାମା/ଅନ୍ୟ ନଥିପତ୍ର ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଭାଷାରେ ଲେଖାହୋଇଛି ତେବେ କମ୍ପ୍ୟୁଟର ସେଭଲି ରାଜିନାମା/ନଥିପତ୍ରରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବା ପୂର୍ବରୁ କଣେ ଅନୁବାଦକ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା କମ୍ପ୍ୟୁଟର ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭଳି ଭାଷାରେ ସମସ୍ତ ନିୟମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରାଞ୍ଜଳ ଭାବରେ ବର୍ଷନା କରାଯିବ । ଅନୁବାଦକ ମଧ୍ୟ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବେ ଯେ, ସେ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝାଇଛନ୍ତି ।
- d) ସେ ସୁବିଧା ରାଜିନାମାରେ କଂପାନୀ ବିଳମ୍ବ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କଲା ଭଳି ଲେଖିବେ ।
- e) ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ ପରେ ସୁବିଧା ରାଜିନାମା ଏବଂ ସେଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ କାଗଜପତ୍ରର ଏକ କପି କଂପାନୀ ତରଫରୁ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଦିଆଯିବ ।
- f) ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲେ ସମୟ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ କଂପାନୀ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କୋରିମନା କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ କରିବେ ନାହିଁ ।

3. ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:

- a) ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ରଣ ପରିଶୋଧ ସମୟର ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ/ଫିଜ୍ ଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯୋଗୁଁ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ତାହା କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେ ବୁଝି ପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ;
- b) ସୁବିଧା ରାଜିନାମାରେ ଲିଖିତ ହୋଇଥିବା ଅନୁସାରେ ରଣ ଫୋରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପେୟ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ରାଜିନାମା ଅନ୍ତର୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଉପରେ କୌଣସି ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ନିଆଯାଇଥାଏ ।
- c) ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କଲା ପରେ କିମ୍ବା ବାକିଥିବା ପରିମାଣ ପରିଶୋଧ କଲାପରେ କଂପାନୀ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ତାଙ୍କର ସମସ୍ତ ସିଲ୍ୟୁରିଟି ଫୋରସ୍ତ କରିଦେବ, ଅବଶ୍ୟ ଏହି ଫୋରସ୍ତ କଂପାନୀ କମ୍ପ୍ୟୁଟର ବିପକ୍ଷରେ କୌଣସି ନ୍ୟାୟଗତ ଅଧିକାର ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ଥିବା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ଯଦି ଏଭଳି କୌଣସି ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ଥାଏ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ସଂପର୍କରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥ୍ୟ ସହିତ କମ୍ପ୍ୟୁଟର ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସେହି ଦାବି ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କଂପାନୀ କମ୍ପ୍ୟୁଟର ସିଲ୍ୟୁରିଟି ରଖିବା ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ବିବେଚିତ ହେବେ ତାହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

4. ସାଧାରଣ :

- a) ସୁବିଧା ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟରେ କଂପାନୀ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବେ ନାହିଁ (ଯଦି କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା, ଯାହାକି ଆଗରୁ କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଜଣାଇ ନାହାନ୍ତି, କଂପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରେ ହୋଇଛି)
- b) ଯଦି ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ସେଥିପାଇଁ ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅସମ୍ମତ ଯେପରିକି କଂପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ଭିତରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଲୋଲପାଶତା ଉପରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନକାନୁନ୍ ଅନୁସାରେ ହିଁ କରାଯିବ ।
- c) ପ୍ରାପ୍ତ ପରିଶୋଧ ପରିମାଣ ଫୋରସ୍ତ ପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବର୍ଷ ବର୍ଷ ଧରି କଂପାନୀର ପଲିସି ସମାନ ପ୍ରକାର ହୋଇ ଆସିଛି । ଏହି ରଣ ଫୋରସ୍ତ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ କଂପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାର ହତାଶ କରିବ ନାହିଁ । କଂପାନୀ କର୍ମଚାରୀ ପେଶାଗତ ଭାବରେ କମ୍ପ୍ୟୁଟରମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥାନ୍ତି (କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ରୁଷ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର ନ କରିବା ମଧ୍ୟ ଏହି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣର ଅନ୍ତର୍ଗତ) କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ ଯଦି ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଆଉଟ୍-ସୋର୍ସ/ଦାୟିତ୍ୱ ନ୍ୟସ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ, କଂପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପଲିସି ଅନୁସାରେ ସେଭଲି ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଏକେନ୍ସିଗ୍ନିଟିକୁ ଚାଲିକାଉଣ୍ଟ/ପ୍ୟାନେଲ୍ ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।



d) କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ବୁକ୍ସିନାମା/ସୁବିଧା ରାଜିନାମାରେ ରିପୋଜେସନ୍ କୁନ୍ ରହିବ ଯାହାକି ଆର୍ବିଆଇ ସାକୁଲାର୍ ନଂ RBI/2008-09/454 DNBS (PD) CC. ନଂ. 139/03.10.001/2008-09 ତାରିଖ 24 ଏପ୍ରିଲ୍ 2009 ଅନୁସାରେ ହିଁ ହେବ ।

5. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା :

କଂପାନୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କର କୌଣସି ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଯୋଗୁଁ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବିବାଦ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିଲେ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି :

- a) କଞ୍ଚୁମରଙ୍କର ଆପଣ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର (1800-266-7734)ର ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସେ ବିଷୟରେ କଞ୍ଚୁମରମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଅଛି ।
- b) ଏକ ବିଶେଷ ଇ-ମେଲ୍ (sefpl@srei.com) ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଛି ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ କଞ୍ଚୁମରମାନେ ଇ-ମେଲ୍ ମଧ୍ୟ ଦେଇ ସେମାନଙ୍କର ଆପଣ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇ ପାରିବେ ।
- c) ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ (www.srei.com) ରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ/ଅନୁରୋଧ (ଅଭିଯୋଗ/ଆପଣ ଆପଣ) ଅନୁଲାଇନ୍ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ ।
- d) କଞ୍ଚୁମର ଶାଖା/ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଫିସ୍ ଏବଂ ମୁଖ୍ୟାଳୟକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଆସିପାରିବେ ।
- e) ଅଭିଯୋଗ ଟ୍ରାକିଙ୍ଗ୍ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମର କୋଲକାତା ମୁଖ୍ୟାଳୟରେ ଥିବା କଞ୍ଚୁମର ସେବା ବିଭାଗ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ । ତାପରେ ସେହି ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଖକୁ ପଠାଇ ଦିଆଯିବ ।
- f) ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସଂପର୍କିତ କଂପାନୀର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ତା ସମାଧାନ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ । (ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ରେ) ତେଣୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆପଣ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି :

ଲେଉଟ୍ 1: ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ କଞ୍ଚୁମର ଯଦି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ସେ "ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍କୁ" ଅନୁଲାଇନ୍ ଲିଙ୍କ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଲେଖି ପାରିବେ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ଶ୍ରେୟା ଇକ୍ୟୁପମେଣ୍ଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ Y 10, ବୁକ୍ EP, ସେକ୍ଟର V, ସଲ୍ଟ୍ ଲେକ୍, କୋଲକାତା-700091 ଠିକଣାରେ ପଠାଇବେ ।

ଲେଉଟ୍ 2: ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା କୌଣସି ସମାଧାନରେ କଞ୍ଚୁମର ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ, ଶ୍ରେୟା ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅନୁଲାଇନ୍ ଲିଙ୍କ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଲେଖିବେ ।

ମି ରାଜେଶ୍ ଅଗ୍ରୱାଲ

ଶ୍ରେୟା ଇକ୍ୟୁପମେଣ୍ଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

Y 10, ବୁକ୍ EP, ସେକ୍ଟର V,

ସଲ୍ଟ୍ ଲେକ୍, କୋଲକାତା-700091

ଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 033-66394700 ଏକ୍ସଟେନ୍ସନ୍ : 2622

ଇ-ମେଲ୍ : rajesh.agarwal@srei.com

ଫୋନ୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ କଞ୍ଚୁମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ/ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୟ ସମୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କମିଟି ଦ୍ଵାରା ନିରୀକ୍ଷଣ କରାଯିବ ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ସମୟ ଭିତରେ ସମାଧାନ ନ ହେଲା ତେବେ କଞ୍ଚୁମର ଅଫିସର ଇନ୍ଚାର୍ଜ, ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁପରଭିଜନ୍ ବିଭାଗ 5 ଫ୍ଲୋର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 15 ନେତାଜୀ ସୁଭାଷ ରୋଡ୍ କୋଲକାତା-700001 ଇଣ୍ଡିଆ ଟେଲି: + 91 33 2231 2121, ଫ୍ୟାକ୍: + 91 33 2230 9589 କୁ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ ।

6. କଞ୍ଚୁମରକୁ ଚାର୍ଜ୍ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ରିସ୍କ୍ ସ୍ତର

- a) ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିମାପ ଉପରେ ଆଧାର କରି କଂପାନୀ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ମାପକାଠି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଛି ।
 - i. ଉଧାର କରିବାର ମାପ କରାଯାଇଥିବା ହାରାହାରି ଖର୍ଚ୍ଚ
 - ii. ପ୍ରଶାସନିକ ଏବଂ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ
 - iii. ରିସ୍କ୍ ଖର୍ଚ୍ଚ
 - iv. ମୂଳଧନ ଖର୍ଚ୍ଚ

V. ଲାଭ ସ୍ତର

- b) ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରତି ସୁବିଧା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ କେସ୍‌କୁ ଅଲଗା ଅଲଗା ଭାବରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯାଇଥାଏ । ଏହି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନେକ ପରିମାପ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହୋଇଥାଏ ଯେପରିକି ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସଂପତ୍ତି, କଷ୍ଟମର ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଏବଂ ତାଙ୍କର ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା, କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଅନେକ ଆର୍ଥିକ ଦାୟିତ୍ୱ, ଅତୀତର ରଣ ପରିଶୋଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତ ଦିଆଯାଇଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି, ରଣ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟର ଅନୁପାତ, ଯେମିତିକି ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧାର ସମୟ ଅବଧି, କଷ୍ଟମରଙ୍କର ଭୌଗୋଳିକ ଉପସ୍ଥିତି, ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିବା ସଂପତ୍ତିର ଅନ୍ତିମ ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି । ଏ ସମସ୍ତ ସୂଚନା କଷ୍ଟମର ଦେଇଥିବା ତଥ୍ୟ ଏବଂ କଂପାନୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷେତ୍ର ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥାଏ । ପରିସ୍ଥିତିର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ଏହା ପ୍ରତ୍ୟେକ କେସ୍‌ରେ ଅଲଗା ଅଲଗା ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସ୍ୱ ଅଧିକାର ବଳରେ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ହୋଇଥାଏ ।
- c) ରିସ୍କ ସ୍ତର ମାପ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଟିଙ୍ଗ୍ ମଡେଲ୍ ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଇଛି । ଏବଂ ଏହାକୁ ବିଚାର କରି ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯାଇଥାଏ । ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋରିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାର ଶ୍ରେଣୀ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର ସହ ଲିଙ୍ଗ୍ କରାଯାଇଥାଏ ଯାହାକି ଷ୍ଟେଣ୍ଡାର୍ଡରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ମାତ୍ରେ ସଦ୍ୟ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଥାଏ ।
- d) ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ରୂପରେ କରାଯାଇଥାଏ ।

ସଂପୃକ୍ତ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟକ୍ତି/ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କଂପାନୀର ଷ୍ଟେଣ୍ଡାର୍ଡରେ ଅପ୍ଲୋଡ୍ କରିଦିଆଯିବ ।

କଂପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ସମୟ ସମୟରେ ଏହି କୋଡ୍ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ସେହି ଅନୁସାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ।

ସ୍ଥାନ : କୋଲକାତା

ତାରିଖ :

-
- ✓ 14 ମଇ 2008 ରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି ।
 - ✓ 11 ମଇ 2012 ରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ସଂଶୋଧିତ, ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି ।
 - ✓ 7 ନଭେମ୍ବର 2012 ରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ମିଶ୍ରିତ, ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି ।
 - ✓ 22 ଜୁଲାଇ 2015 ରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ମିଶ୍ରିତ, ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି ।
 - ✓ 3 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2018 ରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ମିଶ୍ରିତ, ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି ।