ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡ (ଭର୍ସନ 1.4)

ଉପକ୍ରମ

ଆର୍ଥନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ (ଏଠାରେ "ଆର୍ଥନ ଫାଇନାନ୍ସ" କିମ୍ବା "କମ୍ପାନୀ" ଭାବେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି) ଏକ ବେସରକାରୀ ଲିମିଟେଡ କମ୍ପାନୀ ଯାହାକି କମ୍ପାନୀ ନିୟମ, 2013 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ ଏବଂ ଏକ ନନ-ଡିପୋଜିଟ ଏସେପ୍ଟିଙ୍ଗ ହୋଲଡିଙ୍ଗ ନନ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ କମ୍ପାନୀ ହେବା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଠାରୁ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଅଛି।

ଆର୍ଥନ ଫାଇନାନ୍ସ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ବିତ୍ତୀୟ ସେବାକୁ ସୀମିତ ଆକ୍ସେସ ସହିତ ଅଣୁ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଓ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗକୁ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟବସାୟରେ ଜଡିତ ଅଛି। ଆର୍ଥନ ଫାଇନାନ୍ସ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ପ୍ରଦତ୍ତ 1 ଜୁଲାଇ 2015 ତାରିଖର ସାର୍କୁଲାର ନଂ. RBI/201516/DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ର ମାଷ୍ଟର ସାର୍କୁଲାର ଏବଂ ସମୟାନୁକ୍ରମେ ଜ୍ଞାତ କରାଯାଇଥିବା ସଂଶୋଧନ ଅନୁସାରେ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି। ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ସର୍ବନିମ୍ନ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିଥାଏ। ଏହା ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଆଶା କରାଯାଏ, ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହି ନୀତି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଥିବା/ସୋସିଆଲ ମିଡିଆରେ ପୋଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅନୁସନ୍ଧାନ/ ଅନ୍ୟ ଯେ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମ ସହିତ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ।

ଏହି ନୀତି ଜନ ସାଧାରଣଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଦର୍ଶାଯାଏ।

କୋଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ କୋଡ ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ବେଳେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
b. ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତି ନେବା ପାଇଁ ଉତ୍ପାଦର ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ଲକ୍ଷ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମର୍ଥ କରାଇବା ପାଇଁ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆସ୍ଥା ସୃଷ୍ଟି କରିବା

ପରିଚାଳନାଗତ ମାର୍ଗ ଦର୍ଶିକା

A. ଋଣ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

a. କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଭାଷା ଇଂରାଜୀ ହେବ।

b. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝୁଥିବା ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ କରିଥିବା ଦେଶୀଭାଷାରେ କରାଯିବ। ଯେଉଁଠି ଆବଶ୍ୟକ କମ୍ପାନୀ ଦେଶୀଭାଷା ଘୋଷଣା କରିବ।

c. ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକୁମେଣ୍ଟ ଋଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

d. ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତି ନେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁବିଧା କରାଇବାକୁ କମ୍ପାନୀର ' ଆବେଦନ ପତ୍ର/ ଉପଯୁକ୍ତ ଡକୁମେଣ୍ଟ' ରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ରହିବ।
e. ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକୁମେଣ୍ଟ ' ଆବେଦନ ପତ୍ର/ ଉପଯୁକ୍ତ ଡକୁମେଣ୍ଟ' ରେ ପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
f. ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା। ଋଣ ଆବେଦନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଲାଗିବା ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
g. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ଉପଲବ୍ଧ ପାଇଁ ଆବେଦନ ପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

B. ଋଣ ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ

a. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ମଞ୍ଜୁରୀ ଚିଠି, କି ଫେକ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (KFS) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ମଞ୍ଜୁରୀ ହୋଇଥିବା ଋଣ ପରିମାଣ/ସୀମା ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଜଣାଇବେ। ଏହି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତୀ ଗ୍ରାହକ ଠାରୁ କମ୍ପାନୀର ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ରଖିବେ।
b. ମଞ୍ଜୁରୀ ଚିଠା କିମ୍ବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ ସମ୍ପର୍କିତ ଯେ କୌଣସି ଧାରାକୁ ଗାଢ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ।
c. ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଡକୁମେଣ୍ଟ ସହିତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ରର ଏକାକିତା ନକଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
d. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ଚିଠା ଓ ଚୁକ୍ତିପତ୍ରର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପସନ୍ଦିତ ଭାଷାରେ ବିଶ୍ଳେଷଣ ଓ ଜ୍ଞାତ କରାଇବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

C. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଋଣ ବିତରଣ

a. ଯଦି ଏକ ଗ୍ରାହକ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୂଚନା ଥାଏ, ମଞ୍ଜୁରୀର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ଗ୍ରାହକ ବୁଝି ପାରୁଥିବା ଦେଶୀଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ପ୍ରକାଶିତ ୱେବସାଇଟ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଓ ଶୁଳ୍କ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।
b. ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ପରିଶୋଧ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ବିଷୟରେ ନିଷ୍ପତି ଉଚିତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।

c. କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଉପଲବ୍ଧ କରିଥିବା ସୀମାର ବଳକା ପରିମାଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ, ଯଦି କୌଣସି ନ୍ୟାଯ୍ୟ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବନ୍ଧକ ଅଧିକାର ନଥାଏ, ସମସ୍ତ ଅମାନତ ମୁକ୍ତ କରିବ। ଯଦି ଏହି ସେଟ-ଅଫ ଅଧିକାର ସାବ୍ୟସ୍ତ କରିବାକୁ ଅଛି, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବଳକା ଦାବି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତର, ଯାହା ବଳରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ଫଇସଲା ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ପରିଶୋଧ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷମାତପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି, ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଭିତ୍ତିରେ, ଉକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ପୂରଣ ହେବାର

15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟ ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋ-ଡ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

D. ସାଧାରଣ

a. କମ୍ପାନୀ ଯଥୋଚିତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ରର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଗ୍ରାହକର ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ(ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା କୌଣସି ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସି ନଥାଏ)।

b. ଯଦି ଗ୍ରାହକର ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଗ୍ରାହକ ଟ୍ରାନ୍ସଫର କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଥାଏ, ତାହାହେଲେ କମ୍ପାନୀର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା କୌଣସି ଆପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ସେହି ଟ୍ରାନ୍ସଫର ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଚୁକ୍ତି ନିୟମ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।

c. ଗ୍ରାହକ ଠାରୁ ଦେୟ ଆଦାୟ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅସମୟରେ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଭଳି ଅଯଥା ଉତ୍ପୀଡନର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ଦେଖାଇବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ।

d. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ ଟର୍ମ ଋଣ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀ ଦାବି କରିବ ନାହିଁ।

e. ପାରିବାରିକ ଆୟ 3 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ କମ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅସୁରକ୍ଷିତ ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଦଣ୍ଡ ପଡିବ ନାହିଁ।

f. କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଠି ନିମ୍ନ ବିଷୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ: (i) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ସୂଚନା (ii) ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ଏକ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ (iii) ଋଣ ସଂଲଗ୍ନ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ (iv) RE ଦ୍ୱାରା କିସ୍ତି ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ଫାଇନାଲ ଡିସଚାର୍ଜ ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ପ୍ରାପ୍ତି ପତ୍ର; ଏବଂ (v) RE ର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ।

g. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ନନ-କ୍ରେଡିଟ ଉତ୍ପାଦ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଋଣ କାର୍ଡରେ ସେହି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଭାଙ୍ଗି ଉଲ୍ଲେଖ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

E. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ

a. ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ନୀତି ଓ ପଦ୍ଧତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଅଛି।

a. ସୁଧ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ନୀତି ଓ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ହେବ। ଫଣ୍ଡ ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଓ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକକୁ ହିସାବକୁ ନେଇ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେଉଥିବା ସୁବିଧା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୁଧର ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିଥାଏ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ଗ୍ରେଡ଼େସନ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାରର ଔଚିତ୍ୟ ମଞ୍ଜୁରୀ ଚିଠି/KFC ରେ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।
b. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ରହିବ ଯେପରି କି ଗ୍ରାହକ ତାହାର ଆକାଉଣ୍ଟ/ତାହାକୁ ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ ହାର ବିଷୟରେ ସଚେତନ ରହିବ।
c. କମ୍ପାନୀ ତାହାର ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ଦର୍ଶାଇବ।

F. ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ସ୍ଥାୟୀ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ ଅଟେ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେ କୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାର ବ୍ୟବସାୟ ପଦ୍ଧତିର ଏକ ଅଂଶ ଅଟେ। ଆର୍ଥନ୍ ଫାଇନାନ୍ସରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ଅଟେ। ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ କେବଳ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ ବରଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ଯୋଗାଇବା ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ ଅଟେ। କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଫଳପ୍ରସୂ କରିବାକୁ, ଏକ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଅଛି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଚାହୁଁଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ନିଷ୍ପକ୍ଷ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଢାଞ୍ଚାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ ହୋଇଅଛି।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଢାଞ୍ଚା

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 1 – ଶାଖା ସ୍ତରରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆପ (ଯେତେବେଳେ ଲଞ୍ଚ ହେବ) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା

କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗ କଷ୍ଟମର କେୟାରକୁ କଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା କଷ୍ଟମର ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରି ପାରିବେ। ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 2 - ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଢାଞ୍ଚା

ଯଦି ସ୍ଥାନୀୟ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା କଷ୍ଟମର କେୟାର ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ସୋମବାର ଠାରୁ **ଶୁକ୍ରବାର ମଧ୍ୟରେ (ଜାତୀୟ ଛୁଟି ଦିନ ବ୍ୟତୀତ) ସମୟ 9:30 am ରୁ _________ ମଧ୍ୟରେ** ନିମ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରି ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇ ପାରିବେ।
ସୋମବାର, ଶୁକ୍ରବାର ଠାରୁ (ଜାତୀୟ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ)

- ଆମର କଷ୍ଟମର ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ +91 **18003133525** ରେ କଲ କରନ୍ତୁ
- hello@arthan.finance ରେ ଇମେଲ କରନ୍ତୁ

ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଆମ ନିକଟକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:

arthan FINANCE

rise above.
www.arthan.finance

କଷ୍ଟମର କେୟାର ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଆର୍ଥନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ

302, ତୃତୀୟ ମହଲା, ବିଲଡିଙ୍ଗ ନଂ. 2, ଷ୍ଟାର ହବ ସାହାରା ଏୟାର ପୋର୍ଟ ରୋଡ, ଅନ୍ଧେରୀ ଇଷ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ **400059**

ପର୍ଯ୍ୟାୟ 3 – ଚଳନଶୀଳତା

ଯଦି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୁଏନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାଧାନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇନଥାଏ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରେ। ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ହୋଇଛି:

ଶ୍ରୀ ରୂପେଶ ନାରାୟଣ କାଲୋଖେ
(ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଅଧିକାରୀ) ଆର୍ଥନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ
 # 302, ତୃତୀୟ ମହଲା, ବିଲଡିଙ୍ଗ ନଂ. 2, ଷ୍ଟାର ହବ ସାହାରା ଏୟାର ପୋର୍ଟ ରୋଡ, ଅନ୍ଧେରୀ ଇଷ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ 400059
ଇମେଲ – gro@arthan.finance

ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟର 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହି ଚାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଚିଠି/ଇମେଲର ଉତ୍ତର ଦେବାର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଅଛୁ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାନଯାଏ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଏନାହିଁ, ଗ୍ରାହକ RBI ଓମବଡସମେନ ପୋର୍ଟାଲ (https://cms.rbi.org.in) ରେ ଅପିଲ କରି ପାରିବେ କିମ୍ବା ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜେଡ ରିସିପ୍ଟ ଏଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ସେଣ୍ଟରକୁ ଫର୍ମ A ପ୍ରେରଣ କରି ପାରିବେ। RBI ଓମବଡସମେନର ବିବରଣୀ ହେଉଛି ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜେଡ ରିସିପ୍ଟ ଏଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ସେଣ୍ଟର, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର -17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ – 160017 କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆବଶ୍ୟକ ବିବରଣୀ ଇମେଲ-crpc@rbi.org.in କୁ ପଠାଇ ପାରିବେ।

G. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡ ବିଷୟରେ ସୂଚନା

ଏହି କୋଡ ଏବଂ ଏହି କୋଡର ପରିସର ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ସଂପ୍ରସାରଣ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ୱେବସାଇଟରେ ଇଂରାଜୀରେ ଅପଲୋଡ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତୀ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା। ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତୀରେ ଋଣ ଆବେଦନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୟ ଅବଧି ସୂଚିତ ହେବ।

H. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ନିମ୍ନ ବିବରଣୀ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯାଉଛି:

a. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡ
b. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା
c. ପ୍ରଦର୍ଶନ ନାମ, ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦର ଅଭିଯୋଗର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ଗ୍ରହଣୀୟ ହୋଇ ପାରୁଥିବା ପ୍ରମୁଖ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ ଠିକଣା
d. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇପାରି ନାହିଁ, ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ଚଳନଶୀଳତା (ଏସ୍କାଲେସନ) ମାଟ୍ରିକ୍ସ ସହିତ ସମୟ ଅବଧି
e. ସମନ୍ୱିତ ଓମବଡସମେନ ସ୍କିମର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

I. ସମୟ ଅବଧି

ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଉପର ଲିଖିତ ଯେ କୌଣସି ଚାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରି ପାରିବ (ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବ୍ୟବସ୍ଥାର (a) ପଏଣ୍ଟ ଦେଖନ୍ତୁ)। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଛି, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତି/ମତାମତ ଇମେଲ କିମ୍ବା ଏସଏମଏସ/ ହ୍ୱାଟସ ଆପ କିମ୍ବା ତାହା ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀକୁ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରେରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଏହାକୁ ଅନୁଶୀଳନ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ତିମ ମତାମତ ଗ୍ରହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ପ୍ରେରଣ କରିପାରେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମୟ ସଂପ୍ରସାରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର ପ୍ରେରଣ କରିପାରେ।

ଆମେ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସଠିକ ପରିପ୍ରେକ୍ଷଣରେ ବିଚାର କରିବୁ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଦିଗରୁ ଅନୁଶୀଳନ କରିବୁ। ଯେ କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ କମ୍ପାନୀର ମତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଅନୁଶୀଳନ ପାଇଁ କିଛି ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ପ୍ରସଙ୍ଗର ଅଭିଯୋଗ ଯଥାଶୀଘ୍ର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତ ହେବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବା ବେଳେ ଯଦି କୌଣସି ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ଚାନେଲ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଏ ବା ଯେତେବେଳେ ନୀତିରେ ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସିଥାଏ, ଉପରି ଉକ୍ତ କୋଡ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା/ସଂଶୋଧିତ ହେବ।

J. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡର ସମୀକ୍ଷା

ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏବଂ CEO ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡର ସମୟାନୁକ୍ରମେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାଧିକୃତ ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ।