

LENDINGKART FINANCE LIMITED

## Fair Practices Code

# ସୂଚୀ

ସୂଚୀ

ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା .....	3
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ .....	3
ଲକ୍ଷ୍ୟ .....	3
ବଚନ ବଦ୍ଧତା .....	3
ରଣ ଏବଂ ତାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ .....	4
ଫାଇନାଲ୍ ହେଲିଆବା ଗାଡ଼ି ଉପରେ ପୁନଃଅଧିକାର .....	4
ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନୀତିନିୟମ .....	4
ରଣ ବିଚରଣ (ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ) .....	4
ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ .....	5
ଅନ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ .....	5
ଅଭିଯୋଗ ପରାମର୍ଶ ପ୍ରକ୍ରିୟା .....	5
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବା ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା .....	5
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା କୁଶଳ ପ୍ରଣାଳୀ .....	6

## ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା

1. କମ୍ପାନୀ / LFL : ଅର୍ଥ ସେହି ସଂଜ୍ଞା 'ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ କାର୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ଼' ("LFL") ଯାହା ପାଇଁ ଏହି ଉଚିତ ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଚିତ୍ତାରି କରାଯାଇଛି ।
2. ସମିତି: ଅର୍ଥ ଏଲଏଫଏଲ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ସମିତି ହେବ
3. ନିୟମ : ଅର୍ଥ ଉଚିତ ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ହେବ ଯାହାକି ସମୟ ଧରି ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାଏ ।
4. ଧାରକ/ଗ୍ରାହକ : ଅର୍ଥ କୌଣସି ବର୍ତ୍ତମାନ ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ ଏଲ ଏଫ ଏଲ ରେ ହେବାକୁ ଯାଉଥିବା ଧାରକ/ଗ୍ରାହକ ହେବ ।

## ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହାର ଆରୁ ବି ଆଇ ସୂଚନା ପତ୍ର ସଂଖ୍ୟା RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 13 ତାରିଖ ୧ମ ଜୁଲାଇ ୨୦୧୫ ର ସୁପାରିଶ ପତ୍ର ଅଛି, ଯେଉଁଥିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) NBFCs ('ଦିଶା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ') ପ୍ରଚଳିତ ଉଚିତ ନିୟମ ମାନ ରୁ ସଂଶୋଧିତ ଦିଶା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ।

ଦିଆଯାଇଥିବା ଦିଶା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏକ ଅଂଶ ଭାବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନ କୁ - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ବିଭାଗ କମ୍ପାନୀ କୁ - ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଭାବେ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ସଞ୍ଚୟ କମ୍ପାନୀକୁ ଏବଂ ସଞ୍ଚୟ ନେଉଥିବା କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନକୁ, ୨୦୧୭ ତା: ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୧, ୨୦୧୭ ( ଫେବୃଆରୀ 22 2019) ('ଆରୁ ବି ଆଇ ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନ')

ଉଚିତ ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ, ଯାହା କି ନିମ୍ନ ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ନିଶ୍ଚିତତା ରେ ଜଡ଼ିତ ଏହି ଦିଶା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଯାହାକି ଉଚିତ ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ

ବିଷୟରେ NBFCs ପାଇଁ ଯାହାକି ଉପରୋକ୍ତ RBI ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନ ରେ ରହିଅଛି।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କଲାବେଳେ କାନୁନ ହ୍ୟୁମନତମ ଉଚିତ ପ୍ରଚଳିତ ମାନ ନିର୍ଧାରିତ କରେ କମ୍ପାନୀ ର ଅନୁକରଣ କରିବା ପାଇଁ ।

ଏହା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଟି କିଭଳି ତାର ନିତି ଦିନିଆ ମାନରେ ଏହା ସହିତ ଲଢ଼ି ପାରେ ତାହା ମଧ୍ୟ ବିସ୍ତାରିତ କରେ ।

ଏହି ନିୟମ ଟି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହୁଏ ସେମାନେ ମଧ୍ୟ ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯେଉଁମାନେ କିଛି ଅଭିଯୋଗ / ସୋସିଆଲ ମେଡ଼ିଆ ରେ ପ୍ରଶ୍ନ ମାଧ୍ୟମରେ ପୋଷ୍ଟ/ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମେଡ଼ିଆ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଟି ନିଜର ଚାହିଦା ହିସାବରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ମଞ୍ଜୁ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପହଂଚିବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ ।

## ଲକ୍ଷ୍ୟ

ଏହି ଲକ୍ଷ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ନେଇ କୋଡ଼ ତିଆରି ହେଇଛି, ଯେମିତି କି :

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥା ହେବା ସମୟରେ ସଠିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଓ ମୈତ୍ରପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଢେଇବା ;
- ଉଚ୍ଚ ପାରଦର୍ଶିତା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜିନିଷ ବିଷୟରେ ଭଲ ବୁଝାମଣା ଓ ଦିଆଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟ ଉପରେ ନିଶ୍ଚିତ ନେବା ପାଇଁ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ;
- କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢେଇବା ;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସଠିକ ମାନ ନିର୍ଦ୍ଦୟ କରି ଭଲ , ନିଷ୍ପତ୍ତି ଓ ପାରଦର୍ଶି ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବା ;
- ଉଚ୍ଚ ମାନ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ଦ୍ୱାରା ବଜାର ବଳ ବଢେଇବା ;

- ଦରକାର ଅନୁଯାୟୀ ଆଇନର ଉଚିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରେ ପୁନଃସମ୍ବଳ ଓ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଆୟୋଜନ କରାଯାଇପାରିବ ।

## ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ସବୁ ସମୟରେ ନିଷ୍ପନ୍ନ କାମ, ସଠିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ସଠିକ ମାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ସବୁ ଜଡ଼ିତ ନିୟମ, ନୀତି ପାଳନ କରିବ ଓ ରଖି ସହିତ ଲେନଦେନ ସମୟରେ ପାରଦର୍ଶିତା ଓ ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ପୂରା କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଲେନଦେନ ସମୟରେ , କମ୍ପାନୀ ଏହି ସୋପାନ ଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା କଥା ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକକୁ ଇଂରାଜୀ ବା ହିନ୍ଦୀ ବା ତାଙ୍କର ବୁଝିବା ଅନୁଯାୟୀ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା ରେ ସବୁ ତଥ୍ୟ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ଯେମିତି କି :

- i. ଏହାର ଅନେକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା;
- ii. ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର/ସେବା ମୂଲ୍ୟ;
- iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ଲାଭ ଏବଂ ଦୋଷ ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
- iv. ସଂଶୟ ଉଦ୍‌ବୋଧନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଲୋକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ;

- ଖେବସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ଼ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଖି ବୀରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସବୁ ତଥ୍ୟକୁ ଗୁପ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଓ ରଖି ବୀରା ଅନୁମତି ବା ଆଇନ ପ୍ରଭାବ ନ ହେବା ଯାଏ କାହା ସହିତ ସେହି ତଥ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ଦେବା ନାହିଁ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଖିବା ତାଙ୍କର ଏକାଡ଼ି ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ଓ ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକୁ ଜଣେଇବା ପାଇଁ ଜରୁରୀ ପଦ ଗ୍ରହଣ କରିବ
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ନିଜର ରଖିବା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଲେନଦେନ ପୂର୍ବରୁ ସବୁ ଆର୍ଥିକ ତଥ୍ୟ ଯେମିତି କି ସୁଧ ଦର, ଶୁଳ୍କ, ହିସାବ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଇତ୍ୟାଦି ଜଣେଇବ ।

## ରଖି ଏବଂ ତାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ମୁଖ୍ୟତଃ ତାର ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଏସକଏମ ସେଗମେଣ୍ଟରେ ଖରକିଙ୍ଗ କେପିଟାଲ ଲୋନ ଦେଇଥାଏ ଯେଉଁଥିରେ ରଖିବା ମଧ୍ୟ-ବଡ଼ କର୍ପୋରେଟ ଏଜେଣ୍ଟ ଯୋଡ଼ମାନେ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ଉପରେ ପାରଙ୍ଗମ ଅପେକ୍ଷା ସହଯୋଗର ଆବଶ୍ୟକତା ହେଇଥାଏ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟ ରୂପରେ ତାର ଗ୍ରାହକକୁ ଲୋନ ଉପଲବ୍ଧ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ନୀତି ବିଷୟରେ ସାହାଯ୍ୟ ଯୋଗାଇବ ।

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର 'ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର/ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ' ରେ ରଖିବ କେଉଁ ଦରକାରୀ ତଥ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବା ହେବ ତାହା ରହିବ |ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଦ୍ୱାରା ଜରୁରୀ ତଥ୍ୟ ରଖିବ ଯୋଗାଇଦିଆଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନନ- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀସ(NBFCs)ର ନୀତି ଓ ନିୟମ ସହିତ ଏହାକୁ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ ରୂପରେ ତୁଳନା କରିପାରିବ ଓ ତୁଳନା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସୁଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ | ଏହା ସହିତ ତୁଚ୍ଚର ବିଷୟ ବସ୍ତୁକୁ ଗ୍ରହକକୁ ତାର ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଇ ପାରିବ |
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର 'ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର/ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ' ଜଣେଇବା କଥା ଯେ ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର ସହିତ ରଖିବ ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡିବ |
- ରଖି ଦ୍ୱାର ଦଖଲ ହେଉଥିବା ପ୍ରତୀତି ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ମେରିଟ, ସବୁ ତଥ୍ୟର ସଠିକତା , ସମ୍ପତ୍ତି ମାଲିକ ପ୍ରମାଣ ପାଇଁ ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ, ବ୍ୟକ୍ତିର ପରିଚୟ, ଦିଆଯାଉଥିବା ସିଦ୍ଧ୍ୟରୀତି, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁଯାୟୀ ବିଚାର କରାଯିବ |
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଖିର ପେୟ ଦକ୍ଷତା ଜାଣିବା ପାଇଁ ରଖିର ରଖିର ପରିଶ୍ରମ ପାଳନ କରିବ ଯାହା ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ରର ଗ୍ରହଣ ବା କାଟିଦେବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସାହାଯ୍ୟକାରୀ ହେବ |
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ପାଖରେ ତାର ଗୋଟିଏ ପ୍ରଣାଳୀ ରହିଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେ ତାର ରଖିର ଲୋନ ପାଇଁ ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ରର ଗୋଟିଏ ରସିଦ ଦେଇଥାଏ | ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ତାର ରଖିକୁ ସବୁ ଦରକାରୀ ତଥ୍ୟ ବିଷୟରେ ରସିଦ ଦିଆଯାଇଥିବା ତାରିଖରୁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଭିତରେ ତାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଜଣେଇବ |

### ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ବାହନମାନଙ୍କ ଉପରେ ପୁନଃଅଧିକାର

1. ଲୋନ ତୁଚ୍ଚରେ କମ୍ପାନୀତାର ରଖି ସହିତ ଗୋଟିଏ ବିଲ୍-ଇନ-ରିପୋଜେସନ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ | ପାରଦର୍ଶୀତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଲୋନ ତୁଚ୍ଚର ନୀତି ଓ ନିୟମଗୁଡ଼ିକରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରବଧାନ ରହିବା ଉଚିତ ଯେମିତି କି
  - a) ପୁନଃଅଧିକାର ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ ଦେବା;
  - b) କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ ଦିଆ ଯାଆ ପାରିବ ;
  - c) ସିଦ୍ଧ୍ୟରୀତି ଉପରେ ଅଧିକାର କରିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା;
  - d) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଖିକୁ ଗୋଟିଏ ଶେଷ ଅର ଲୋନ ଫେରାଇବା ପାଇଁ ସୁଯୋଗ ଦେବାର ପ୍ରବଧାନ ;
  - e) ରଖିକୁ ପୁନଃଅଧିକାର ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଓ
  - f) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ନିଲାମ କରିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା
2. ଏହି ନୀତି ଓ ନିୟମଗୁଡ଼ିକର ଗୋଟିଏ କପି ରଖିକୁ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ | ରଖି ଅନୁମୋଦନ ବା ସମ୍ପୃକ୍ତରଣ ସମୟରେ ଲୋନ ତୁଚ୍ଚ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ପ୍ରତୀତି ଦସ୍ତାବେଜର କପି ସହିତ ଲୋନ ତୁଚ୍ଚର କପିକୁ ସମସ୍ତ ରଖିମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଆନ୍ତାଏ |

### ରଖି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ନୀତି/ନିୟମଗୁଡ଼ିକ

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଖିବାକୁ ଲିଖିତ ରୂପରେ ଅବଗତ କରେଇବ ଅଥବା ସୁଧର ବାର୍ଷିକ ଦର ଓ ଆବେଦନର ବିଧି ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ସ୍ୱୀକୃତି ସାମାନ୍ତର ରାଶି ଓ ରଖିବା ବ୍ୟାପୀ ଏହି ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ମଧ୍ୟ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଖିବ |
- କୌଣସି ପ୍ରକାରର ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଧାରାକୁ ଲୋନ ରୁଚ୍ଛି ଦସ୍ତାବେଜରେ ବଡ଼ ଭିନ୍ନ ଆକାରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ |
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଖିବା ବ୍ୟାପୀ ବୁଝାପଡ଼ୁଥିବା ଭଳି ଲୋନ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ କପି ଓ ଲୋନ ରୁଚ୍ଛି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ପ୍ରତୀତି ଦସ୍ତାବେଜର କପି ସମସ୍ତ ରଖିମାନଙ୍କୁ ରଖି ଅନୁମୋଦନ ବା ସମ୍ପର୍କରଣ ସମୟରେ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ |

### ରଖି ବିତରଣ (ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)

- ପ୍ରକାଶିତ ଶ୍ରେଣୀଭିତ୍ତିକ ବ୍ୟାପୀ କିମ୍ବା ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ , ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମୁଖ୍ୟତଃ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ତାର ରଖିବାକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିଛି କେବଳ ଲୋନ ବିତରଣ ସମୟ, ସୁଧ ଦର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବପଲଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଦୁଇ, ନୋଟିସ ପଠାଇବ | ଏହା ସହିତ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ରିହାତି / ସୁଧ ଦର ଓ ଶୁଳ୍କ ଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସମ୍ଭାବିତ ରୂପରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ |
- ରୁଚ୍ଛି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ପେମେଣ୍ଟ ବା କାର୍ଯ୍ୟକୁ ବନ୍ଦ କରିବା ବା ଗତିଶୀଳ କରିବାର ଏଲଏଫଏଲ(LFL) କୌଣସି ମଧ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଲୋନ ରୁଚ୍ଛି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ |

### ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ବକେୟା ରାଶି ଓ ତାକୁ ପେୟ କରିବାର ସଠିକ ସମୟ ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ ଯୋଗାଇଦେବ |
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ବକେୟା ରାଶିର ପୁନଃପଲଠ ଉପରେ ବା ରଖି ବିପକ୍ଷରେ ଥିବା କୌଣସି ଦାବି ଦାବି ଯାହା ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ଥିବା ରଖି ବକେୟା ରାଶି ହାସଲ ପାଇଁ ସବୁ ସିଦ୍ଧାନ୍ତାଗତ ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ | ଯଦି ସେତ ଅର୍ଥ ର ଏମିତି କୌଣସି ଅଧିକାର ଉପଯୋଗ କରିବାର ଅଛି ତାହେଲେ ରଖିର ଶେଷ ପକ୍ଷା ବିଷୟରେ ପୁରା ବିବରଣୀ ସହିତ ସେହି ବିଷୟରେ ନୋଟିସ ଜାରି କରାଯିବ ଓ ତାହା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସିଦ୍ଧାନ୍ତାଗତ ଗୁଡ଼ିକୁ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଉପଯୁକ୍ତ ସେଟଲ/ପଲଠ ନହେବା ଯାଏଁ ରଖି ପାରିବ |
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ତାର ସୁଧର ସୁରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ମିଛ ରଖିମାନଙ୍କ ଠାରୁ ନିଜର ବକେୟା ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଉଚିତ ଓ ଆଇନଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ |
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଠିକ ଭାବରେ ସମ୍ଭାଳିବା ପାଇଁ ତାର କର୍ମଚାରୀ ମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ତାଲିମଯୁକ୍ତ ଅଟନ୍ତି |

### ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ନିଜର ରଣ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଲୋନ ଚୁକ୍ତିର ନୀତି ଓ ନିୟମ ବିଷୟକୁ ଛାଡି ରଣିର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯେବେ ଯାଏଁ କିଛି ନୂଆ ତଥ୍ୟ ନବାହାରେ , ଯାହା ରଣି ଆଗରୁ ଜଣେଇନଥିବା, ଯଦି ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଦୁଷ୍ଟିରେ ଆସିବ )
- ରଣିର ଖାତା ହସ୍ତାକ୍ରମ ପାଇଁ ରଣି ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ପରେ ସହମତି ବା ଅନ୍ୟଥା ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ଆପତ୍ତି ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହେଲେ ସାଧାରଣ ଭାବରେ ରଣିର ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଠାରୁ 12 ଦିନ ଭିତରେ ରଣିକୁ ସ୍ୱୀକୃତ କରାଯାଆଯାଏ ।ଏମିତି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଦରକାରୀ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁରୂପ ପାରବର୍ଣୀ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ନିଜର ରଣିର ବକେୟା ରାଶି ହାସଲ ପାଇଁ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଅନୁକୃତ ଉପାଦାନର ସାହାଯ୍ୟ ନିଏ ନାହିଁ ଯେମିତି କି ଲଗାତାର ରଣିକୁ ଅସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ବକେୟା ହାସଲ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା, ଇତ୍ୟାଦି । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସଠିକ ବ୍ୟବହାର ହେଉଛି ନା ନାହିଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ନିଶ୍ଚିତ ରୂପରେ ଦିଆଯିବ ।
- ଯଦି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ରଣିକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦେଇଦିଆଯାଏ ତାହେଲେ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଫ୍ଲୋ ରେଟ ଟର୍ମ ଲୋନ ଉପରେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ / ପୂର୍ବପଲଠ ଢୋରିମାନା ଲାଗିନଥାଏ

## ଅଭିଯୋଗ ପରାମର୍ଶ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ପରିସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟବସାୟକୁ ବିକଶିତ କରିବା ପାଇଁ ଅତି ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ବହୁତ ଜରୁରୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଟେ ।କୌଣସି ପ୍ରକାରର ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଗୋଟିଏ ଅଂଶ ଅଟେ ।

ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ପାଖରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଓ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଅଟେ । ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଶୀଘ୍ର ଓ କୌଶଳ ସେବା ଯୋଗାଇବା କେବଳ ନୂଆ ଗ୍ରାହକ ଆନେ ନାହିଁ ବରଂ ପୁରୁଣା ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ ବାନ୍ଧି ରଖୁଥାଏ । ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଅନେକଗୁଡିଏ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛି ଯାହା ଭଲ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଯୋଗାଇବା ଓ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବାର ଉନ୍ନତ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ଗ୍ରାହକକୁ ଉନ୍ନତ ଅନୁଭବ ଦେବା ପାଇଁ ଉନ୍ନତ ଅଟେ ।

ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଆହୁରି ଅର୍ଥପୂର୍ଣ ଓ କୌଶଳ କରିବା ପାଇଁ, ଗୋଟିଏ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗଠନ କରାଯାଇଛି । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ନିଷ୍ପନ୍ନ ଓ ଭଲ ଓ ଏହାର ନୀତି ନିୟମର ସଂରଚନା ଭିତରେ ରହିଛି ।

## ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବା ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ

ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ତାର ମୁଖ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡିକ ହେଲା :-

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସମାନ ବ୍ୟବହାର ମିଳୁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିପ୍ରାୟ କୁ ଠିକ୍ ସମୟ ରେ ଶୁଣିବା ।;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ଗୁଡିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସହଜ ଭାବେ ଉତ୍ତର ଦେବା ।;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଠିକ୍‌କାରକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପଦାଦିତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଯିଏ ଏହି ବିଷୟରେ ଥିବା ତ୍ରୁଟି କୁ ଠିକ୍ କରିପାରିବେ ତା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ।

ମୁଖ୍ୟତଃ ଭାବେ, ଏଲ ଏଫ ଏଲ ଆମର ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ମାନ- ସମ୍ମାନ କୁ ବହୁତ ଯତ୍ନ ସହକାରେ ରଖେ ଏବଂ ନିଜର ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ସମାନ ଏବଂ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର କରେ ।

## ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧାଗୁଡିକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା କୁଶଳ ପ୍ରଣାଳୀ

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜର ମତ ଦେବା ବା ଅଭିଯୋଗ ପଠେଇବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚାନେଲକୁ ଅନୁସରଣ କର - ସକାଳ 9:30 ଓ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ମଧ୍ୟରେ , ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର (ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)

1) ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବଳିବା ପାଇଁ ଆନ୍ତରିକ ପ୍ରଣାଳୀ

i) ଆମର କଷ୍ଟମର କେଆରକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ 1800 5720 202 (ଟୋଲ ଫ୍ରି) ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ , ସୋମବାର ରୁ ଶନିବାର (ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)

ii) ଆମକୁ ଇମେଲ କରନ୍ତୁ [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)

iii) ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ , 6ତମ ଫ୍ଲୋର, ବି ବ୍ଲକ, ଦ ଫଷ୍ଟ, ଦ ଫଷ୍ଟ ଏଭେନ୍ୟୁ ରୋଡ, କେଶଭବାଗ ପାର୍ଟି ପ୍ଲଟ ପଛରେ, ବସ୍ତାପୁର, ଏହେମବାବାଦ -380 015

2) ଯଦି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗଟିର ସମାଧାନ ହେଇପାରି ନାହିଁ କିମ୍ବା ସେମାନେ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତାହେଲେ ସେହି ଗ୍ରାହକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଓ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ :

ନାମ	ଶ୍ରୀମତୀ ଶ୍ରୀମା ତ୍ରିବେଦୀ
ପଦବୀ	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ - ରାଜସ୍ୱ ଅଧିକାରୀ
ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର	+91- 6358874622 ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ10.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00ଯାଏଁ (ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)
ଇମେଲ ଆଇଡି	<a href="mailto:grievance.redressal@lendingkart.com">grievance.redressal@lendingkart.com</a>

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ କେବଳ ଅତିସ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧା ବୁଝିବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବେ ।ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକ ସପୋର୍ଟ ଦଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦେଖିବେ ।

ସମସ୍ୟାର ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ କରି ସାରିବା ପରେ , ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ଭିତରେ ଶେଷ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପଠେଇବେ । ଏହି ସମୟରେ , ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ତାଙ୍କର ସମସ୍ୟାର ପରିସ୍ଥିତି ଜାଣିବା ପାଇଁ ଲେଖି ପାରିବେ ଓ ଆମେ ଯେତେ ଶୀଘ୍ର ସମ୍ଭବ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଉତ୍ତର ପହଞ୍ଚେଇବୁ ।

ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରକାରର କେସରେ ବୋଧହୁଏ କିଛି ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିପାରେ ଯେମିତି କି କାଗଜଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି । ଏମିତି କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ସମୟ ଜଣେଇବ ଓ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରିଥିବା ସମୟ ଜଣେଇବ ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟା ଗୋଟିଏ ମାସ ଭିତରେ ସମାଧାନ କରାନଯାଇଛି , ତାହେଲେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ(RBI) ସମୀକ୍ଷାରେ ଆସୁଥିବା ନନ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ବିଭାଗର ରିଜିଅନାଲ ଅଫିସର ଇନ-ଚାର୍ଜ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବ ଯିଏ LFLର ରେଜିଷ୍ଟର ଅଫିସ ସମ୍ବଳି ଆଛି । DNBSର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ତଳେ ଦିଆଯାଇଅଛି :

**RBI ଲୋକପାଳ- NBFC**

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ,

RBI ବାଏକୁଲା ଅଫିସ ବିଲଡିଙ୍ଗ ,

ମୁମ୍ବାଇ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ରେଲୱେ ଷ୍ଟେସନର ଆଗରେ ,

ବାଏକୁଲା , ମୁମ୍ବାଇ -400 008.

1. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନୀ ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସବୁ ବ୍ରାଉଜରେ ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଜିନିଷ ରହିଛି :

- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା
- ଅଭିଯୋଗ ସଠିକକାରକ ଅଫସରଙ୍କ ନାଁ, ଠିକଣା ଏବଂ ଫୋନ ନମ୍ବର ର ପ୍ରଦର୍ଶନ

ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ ବିଭାଗ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସବୁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହେବା ଯାଏଁ ସମାଧାନ କରିବା ।

ସେମାନେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଅଭିଯୋଗକୁ ସେହି ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇ ଯଦି ତାହା ଗ୍ରହକଙ୍କ ସ୍ତରରେ ହେଇପାରୁ ନାହି । ଅତିମ ଚେଷ୍ଟା ଏହା ଯେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏପରି ସେବା ଦେଉ ଯେ ସେମାନଙ୍କୁ ସଠିକ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉଚ୍ଚ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବାକୁ ନପଡୁ , ସେଥିପାଇଁ ଆମକୁ ଏହି ସବୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମ୍ଭାଳିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଏକ ମଜବୁତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରଖିବାକୁ ହେବ , ଅଭିଯୋଗ ବୁଝି ପାରିବା ବୁଝିରୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବାକୁ ହେବ ।

2. ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକକୁ ଉପରେ ଦିଆଯାଆନ୍ତୁବା କୌଣସି ମଧ୍ୟ ମାଧ୍ୟମକୁ ଚୟନ କରିବାକୁ ପଡିବ ।( ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ଭାଳିବା ପାଇଁ ଆନ୍ତରିକ ପ୍ରଣାଳୀର ପଏଣ୍ଟ (a) ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ମିଳେ ତାହେଲେ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ଭିତରେ ଗୋଟିଏ ଉତ୍ତର ଏହା ପାଇଁ ଲେଖିବ । ଥରେ ସମସ୍ୟାଟି ପରୀକ୍ଷା ହେଇଯାଉଛି ପରେ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଶେଷରେ ଗ୍ରାହକକୁ ଗୋଟିଏ ନିଶ୍ଚିତ ଦେବ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ଗୋଟିଏ ମାସ ଭିତରେ ଅଧିକ ସମୟ ମାଗିବା ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ଇଣ୍ଟିମେସନ ଦେବ ।

ଆମ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚିଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ ବୁଝିକୋଣରୁ ଦେଖାଯିବ ଓ ସବୁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରୂପରେ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ମଧ୍ୟ ସମସ୍ୟା ଉପରେ ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ସଂଚାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଭର କରେ । କୌଣସି ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଯାହାକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ସମୟ ଲାଗିବ ତାହା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକକୁ ଶୀଘ୍ର ଜଣେଇ ଦିଆଯିବ ।

ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକାରର କେସରେ ବୋଧହୁଏ କିଛି ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିପାରେ ଯେମିତି କି କାଗଜଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି । ଏମିତି କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ସମୟ ଜଣେଇବ ଓ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶା କରିଥିବା ସମୟ ଜଣେଇବ ।

ଉପରୋକ୍ତ ନୀତି ଓ ନିୟମର ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଓ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ଓ ଆଉ ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ , ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ଭାଳିବା ପ୍ରଣାଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ଯାହା ଦୁଆ ନୀତି ଓ ନିୟମର ଆରମ୍ଭ କରିବାକୁ ମଧ୍ୟ ବୁଝାଉଛି ।

**ଅତ୍ୟଧିକ ଶୁଦ୍ଧ ଅଧିନିୟମ**

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ଅନ୍ୟ ଶୁଦ୍ଧ ନିର୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆନ୍ତରିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଧାରଣ କରିଛି । ସୁଧ ହାର ମୁଖ୍ୟତଃ ରଶିର ଉଧାର ଦେବାର ଦକ୍ଷତା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଯେମିତି କି ଆର୍ଥିକ ପରିସ୍ଥିତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା କାରଣ, ପ୍ରତିଯୋଗୀତା, ରଶିର ପୂର୍ବ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି । ରଶି ନେଇଥିବା ପୁରା ସମୟର ସୁଧ ଓ ସମୁଦାୟ ସୁଧ ଦର ଜଣେଇଦିଆଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଶି ଦେଉଥିବା ଶୁଦ୍ଧ ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବ । ରେ ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାଶିତ ଜାଗାରେ ମଧ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ । ଏହାକୁ ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ଖେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ବା ଜଡିତ ଖବର କାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ କରାଯିବ । ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ସୁଧ ଦରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ ତାହେଲେ ତାହା ଖେବସାଇଟ

ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ବୋର୍ଡ ସୁଧ ଦର ପାଇଁ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଦ୍ଧ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ସଠିକ ଆନ୍ତରିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ନିର୍ଧାରଣ କରିଛି ।

## କୋଡ଼ ସମୀକ୍ଷା

ଫେଆର ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ଼ ଓ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟର ଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବା ବୋର୍ଡ଼ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ଆୟୋଜନ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏହି କୋଡ଼ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରତି 6 ମାସରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଉଚିତ୍ ଓ ବୋର୍ଡ଼କୁ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ରିପୋର୍ଟ ତିଆରି କରିବେ ।