

LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

ସୂଚୀ

ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା	3
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
ଲକ୍ଷ୍ୟ	3
ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	4
ରଣ ଏବଂ ତାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ	5
ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଇଥିବା ରଣ	6
ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନୀତିନିୟମ	6
ରଣ ବିତରଣ (ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)	6
ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ	7
ଅନ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ	7
ଅଭିଯୋଗ ପରାମର୍ଶ ପ୍ରକ୍ରିୟା	7
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବା ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	8
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା କୁଶଳ ପ୍ରଣାଳୀ	8
ଅଧିକ ସୁଧ ହାର ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ନିୟମାବଳୀ.....	11
କୋଡ଼ ସମୀକ୍ଷା.....	11

ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଜ୍ଞା

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

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏଥିରେ ଆରବିଆଲ ମାଷ୍ଟର ମାର୍ଗ ଦର୍ଶନ - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଭାବରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମାକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଜମା ରାଶି ନେଉଥିବା କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ମାର୍ଗ ଦର୍ଶନ , 2016 ସର୍ଜୁଲାଲ ନମ୍ବର RBI / DNBR / 2016-17 / 45 ମାଷ୍ଟର ମାର୍ଗ ଦର୍ଶନ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 (ଡିସେମ୍ବର 29, 2022 ରେ ଅଦ୍ୟତନ ହୋଇଛି) ଯେଉଁଥିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଲ) ସମାନ କାର୍ଯ୍ୟାବ୍ଯୟନ ପାଇଁ NBFCs ('ଗାଇଡଲାଇନ') ପାଇଁ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଦ୍ୟତନ କରିଛି ।

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

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

ବିଷୟରେ NBFCs ପାଇଁ ଯାହାକି ଉପରୋକ୍ତ RBI ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନ ରେ ରହିଅଛି ।

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

ଏହା ଗ୍ରାହକ ମାନକୁ 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 କମ୍ପାନୀଟି ନିଜର ଚାହିଦା ହିସାବରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ମଞ୍ଚକୁ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପହଂଚିବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ ।

ଲକ୍ଷ୍ୟ

ଏହି ଲକ୍ଷ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ନେୟୀ କୋଡ ଟିଆରି ହେଇଛି, ଯେମିତି କି :

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥା ହେବା ସମୟରେ ସଠିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଓ ମୈତ୍ରପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଢେଇବା ;
- ଉଚ୍ଚ ପାରଦର୍ଶୀତା ଗ୍ରାହକକୁ ଜିନିଷ ବିଷୟରେ ଭଲ ବୁଝାମଣା ଓ ଦିଆଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ;
- କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢେଇବା ;

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସଠିକ ମାନ ନିର୍ଦ୍ଦୟ କରି ଭଲ , ନିଷ୍ପତ୍ତି ଓ ପାରଦର୍ଶୀ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବା ;
- ଉଚ୍ଚ ମାନ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ଦ୍ୱାରା ବଜାର ବଳ ବଢେଇବା ;
- ଦରକାର ଅନୁଯାୟୀ ଆଇନର ଉଚିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରେ ପୁନଃହାସଲ ଓ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଆୟୋଜନ କରାଯାଇପାରିବ ।

ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ସବୁ ସମୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କାମ, ସଠିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ସଠିକ ମାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ସବୁ ଜଡିତ ନିୟମ, ନୀତି ପାଳନ କରିବ ଓ ରଖି ସହିତ ଲେନଦେନ ସମୟରେ ପାରଦର୍ଶିତା ଓ ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ପୁରା କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଲେନଦେନ ସମୟରେ , କମ୍ପାନୀ ଏହି ସୋପାନ ଗୁଡିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା କଥା ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକକୁ ଇଂରାଜୀ ବା ହିନ୍ଦୀ ବା ତାଙ୍କର ବୁଝିବା ଅନୁଯାୟୀ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା ରେ ସବୁ ତଥ୍ୟ ଦେବାକୁ ପଡିବ ଯେମିତି କି :
 - i. ଏହାର ଅନେକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା;
 - ii. ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ଭିସ, ସୁଧ ହାର/ସେବା ମୂଲ୍ୟ;
 - iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ଲାଭ ଏବଂ ଦୋଷ ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
 - iv. ସଂଶୟ ଉଦ୍‌ବୋଧନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଲୋକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
- ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଖି ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସବୁ ତଥ୍ୟକୁ ଗୁପ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଓ ରଖି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମତି ବା ଆଇନ ପ୍ରଭାବ ନ ହେବା ଯାଏ କାହା ସହିତ ସେହି ତଥ୍ୟ ଗୁଡିକୁ ଦେବା ନାହିଁ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଖିବା ତାଙ୍କର ଏକାଡେମି ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ଓ ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ସୁବିଧାଗୁଡିକୁ 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 ।

ରଣ ଏବଂ ତାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ପୁଣ୍ୟତଃ ତାର ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଏସଇଏମ ସେଗମେଣ୍ଟରେ ଖାରଜିଙ୍ଗ କେପିଟାଲ ଲୋନ ଦେଇଥାଏ ଯେଉଁଥିରେ ରଣକୁ ମଧ୍ୟ-ବଡ଼ କର୍ପୋରେଟ ଏଜେଣ୍ଟ ଯୋଡ଼ିମାନେ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ଉପରେ ପାରଙ୍ଗମ ଅପେକ୍ଷା ସହଯୋଗର ଆବଶ୍ୟକତା ହେଇଥାଏ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟ ରୂପରେ ତାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ ଉପଲବ୍ଧ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ନୀତି ବିଷୟରେ ସାହାଯ୍ୟ ଯୋଗାଇବ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର 'ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ /ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ' ରେ ରଣକୁ କେଉଁ ଦରକାରୀ ତଥ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବ/ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆଗ୍ରହ ଆଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ।ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଦ୍ୱାରା ଜରୁରୀ ତଥ୍ୟ ରଣକୁ ଯୋଗାଇଦିଆଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନନ- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀସ(NBFCs)ର ନୀତି ଓ ନିୟମ ସହିତ ଏହାକୁ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପରେ ତୁଳନା କରିପାରିବ ଓ ତୁଳନା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ । ଏହା ସହିତ ତୁଳିତ ବିଷୟ ବସ୍ତୁକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାର ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଇ ପାରିବ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର 'ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ /ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ' ଜଣେଇବା କଥା ଯେ ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର ସହିତ ରଣକୁ ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
- ରଣ ଦ୍ୱାରା ଦଖଲ ହେଇଥିବା ପ୍ରତୀତି ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ମେରିଟ, ସବୁ ତଥ୍ୟର ସଠିକତା , ସମ୍ପତ୍ତି ମାଲିକ ପ୍ରମାଣ ପାଇଁ ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବେଜ, ବ୍ୟକ୍ତିର ପରିଚୟ, ଦିଆଯାଇଥିବା ସିକ୍ୟୁରୀଟି, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁଯାୟୀ ବିଚାର କରାଯିବ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ରଣର ପେୟ ଦକ୍ଷତା ଜାଣିବା ପାଇଁ ରଣର ରଣର ପରିଶ୍ରମ ପାଳନ କରିବ ଯାହା ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ରର ଗ୍ରହଣ ବା କାଟିଦେବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସାହାଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ପାଖରେ ତାର ଗୋଟିଏ ପ୍ରଣାଳୀ ରହିଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେ ତାର ରଣର ଲୋନ ପାଇଁ ଲୋନ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ରର ଗୋଟିଏ ରସିଦ୍ ଦେଇଥାଏ । ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ତାର ରଣକୁ ସବୁ ଦରକାରୀ ତଥ୍ୟ ବିଷୟରେ ରସିଦ୍ ଦିଆଯାଇଥିବା ତାରିଖରୁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଭିତରେ ତାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଜଣେଇବ ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଭାଷା ସାଧାରଣତଃ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷା ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ରଖ

ସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ (ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ କୁହାଯାଏ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ) LFL ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ।

- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଗରେ ସ୍ୱାଗତକରଣ କରିବା ନିମନ୍ତେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ, LFL ର ନାମ ଏବଂ LFL ର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଯାହାଙ୍କ ନାମରେ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିଛି ରଖ ରୁଚ୍ଛି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ରଖଦାତାଙ୍କୁ ଚିଠି ମୁଣ୍ଡରେ ଦିଆଯିବ ।
- ରଖ ରୁଚ୍ଛିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରଗୁଡ଼ିକର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଖ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ ନକଲ ରଖ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଖ ଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- LFL ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚକ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।

ରଖ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ନୀତି/ନିୟମଗୁଡ଼ିକ

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଖୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାର ଲିଖିତ ରୂପରେ ଅବଗତ କରେଇବ ଅଥବା ସୁଧର ବାର୍ଷିକ ଦର ଓ ଆବେଦନର ବିଧି ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ସ୍ୱୀକୃତି ସାମାନ୍ତରାଣୀ ଓ ରଖୀ ଦ୍ୱାରା 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) ରଖୀ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭଲ ଲୋନ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ କପି ଓ ଲୋନ ରୁଚ୍ଛି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ପ୍ରତୀତି ଦସ୍ତାବେଜର କପି ସମସ୍ତ ରଖୀମାନଙ୍କୁ ରଖ ଅନୁମୋଦନ ବା ସମ୍ବିତରଣ ସମୟରେ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ ।

ରଖ ବିତରଣ (ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ)

- ପ୍ରକାଶିତ ଖେତ୍ରସାଇଟ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକକୁ ମୁଖ୍ୟତଃ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ତାର ରଖୀକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିଛି କେବଳ ଲୋନ ବିତରଣ ସମୟ, ସୁଧ ଦର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବପତ୍ର ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି କୁହାଯାଏ, ସେମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜୋଡ଼ିସ ପଠାଇବ । ଏହା ସହିତ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ରିହାତି / ସୁଧ ଦର ଓ ଶୁଳ୍କ ଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସମ୍ଭାବିତ ରୂପରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଖ ରୁଚ୍ଛିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ 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 ଗ୍ରାହକକୁ ତାଙ୍କର ବକେୟା ରାଶି ଓ ତାକୁ ପେୟ କରିବାର ସଠିକ ସମୟ ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ ଯୋଗାଇଦେବ ।
- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ବକେୟା ରାଶିର ପୁନଃପଇଠ ଉପରେ ବା ରଖି ବିପକ୍ଷରେ ଥିବା କୌଣସି ଦାବି ଦାବି ଯାହା ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ଥିବା ରଖି ବକେୟା ରାଶି ହାସଲ ପାଇଁ ସବୁ ସିଦ୍ଧାନ୍ତୀତ ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଯଦି ସେଟ ଅଫ୍ ର ଏମିତି କୌଣସି ଅଧିକାର ଉପଯୋଗ କରିବାର ଅଛି ତାହେଲେ ରଖିର ଶେଷ ପକ୍ଷ ବିଷୟରେ ପୁରା ବିବରଣୀ ସହିତ ସେହି ବିଷୟରେ ନୋଟିସ ଜାରି କରାଯିବ ଓ ତାହା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସିଦ୍ଧାନ୍ତୀତଗୁଡ଼ିକୁ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଉପଯୁକ୍ତ ସେଟଲ/ପଇଠ 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 ସମ୍ବଳିବା ପାଇଁ ତାର କର୍ମଚାରୀ ମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ତାଲିମଯୁକ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।

ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ

- ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ନିଜର ରଖି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଲୋନ ଚୁକ୍ତିର ନୀତି ଓ ନିୟମ ବିଷୟକୁ ଛାଡି ରଖିର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯେବେ ଯାଏଁ କିଛି ଦୁଆ ତଥ୍ୟ ନବାହାରେ , ଯାହା ରଖି ଆଗରୁ ଜଣେଇନଥିବା, ଯଦି ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଦୁଷ୍ଟରେ ଆସିବ)
- ରଖିର ଖାତା ହସ୍ତାନ୍ତର ପାଇଁ ରଖି ବ୍ଯାରା ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ପରେ ସହମତି ବା ଅନ୍ୟଥା ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ଆପତ୍ତି ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହେଲେ ସାଧାରଣ ଭାବରେ ରଖିର ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଠାରୁ 12 ଦିନ ଭିତରେ ରଖିକୁ ସୂଚିତ କରାଯାଆନ୍ତାଏ ।ଏମିତି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଦରକାରୀ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁରୂପ ପାରଦର୍ଶୀ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ନିଜର ରଖିର ବକେୟା ରାଶି ହାସଲ ପାଇଁ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଅନୁଚିତ ଉପାଦାନର ସାହାଯ୍ୟ ନିଏ ନାହିଁ ଯେମିତି କି ଲଗାତାର ରଖିକୁ 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 ସ୍ବତନ୍ତ୍ର ରଖିକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦେଇଦିଆଯାଏ ତାହେଲେ ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଫ୍ଲୋ ରେଟ ଟର୍ମ ଲୋନ ଉପରେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ / ପୂର୍ବପଇଠ ଜୋରିମାନା ଲାଗିନଥାଏ ସହ-ବାଧତାମୂଳକ (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ତା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଖି ଦାତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ ।

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 ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ମୁଖ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଅଟେ । ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଶୀଘ୍ର ଓ କୌଶଳ ସେବା ଯୋଗାଇବା କେବଳ ନୂଆ ଗ୍ରାହକ ଆମେ ନାହିଁ ବରଂ ପୁରୁଣା ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ ବାନ୍ଧି ରଖୁଥାଏ । ଏଲଏଫଏଲ(LFL) ଅନେକଗୁଡ଼ିଏ 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 ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

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

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସମାନ ବ୍ୟବହାର ମିଳୁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିପ୍ରାୟ କୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଶୁଣିବା ।;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ଗୁଡିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସହଜ ଭାବେ ଉତ୍ତର ଦେବା ।;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଠିକ୍‌କାରକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପଦାନ୍ୱିତ 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 info@lendingkart.com
 - iii) ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ ,ଟେମ ଫ୍ଲୋର, ବି ବ୍ଲକ୍, ଦ ଫଷ୍ଟ, ଦ ଫଷ୍ଟ ଏଡେବୁ୍ୟ ରୋଡ, କେଶଭବାଗ ପାର୍ଟି ପ୍ଲଟ ପଛରେ, ବସ୍ତାପୁର, ଏହେମଦାବାଦ -380 015

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

ନାମ	ଶ୍ରୀମତୀ ଅଜିତା କେ
ପଦବୀ	ଭଜ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ - ଗ୍ରାହକ ସେବା

ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର	+91- 6358874622 ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ 10.30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଯାଏଁ (ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)
ଇମେଲ ଆଇଡି	grievance.redressal@lendingkart.com

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ କେବଳ ଅଫିସ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧା ବୁଝିବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବେ ।

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 ।

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 ।

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 LFL ର ରେଜିଷ୍ଟର ଅଫିସ ସମ୍ମାନି ଆନ୍ତି । DNBSର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ତଳେ ଦିଆଯାଇଅଛି :

1. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଅନୁଲୋଚନରେ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ ହୋଇପାରେ:- <https://cms.rbi.org.in>

2. ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ସିଧାସଳଖ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ହେଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପରେ -

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିସ୍ତା, ସେକ୍ଟର 17,

ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160 017

ଇମେଲ - crpc@rbi.org.in

ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ - 14448

(ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15)

3. ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ LFL ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଛି:

- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବରର ପ୍ରଦର୍ଶନ
- ପ୍ରିନ୍ଟିଫାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର / ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ID) ପ୍ରଦର୍ଶନ
- ଓମବଜ୍ଜମ୍ୟାନ୍ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ
- ଓମବଜ୍ଜମ୍ୟାନ୍ ସ୍ଥିର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ)

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

ସେମାନେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଅଭିଯୋଗକୁ ସେହି ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରାଯାଉ ଯଦି ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ତରରେ ହେଉପାରୁ ନାହିଁ । ଅନ୍ତିମ ଚେଷ୍ଟା ଏହା ଯେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏପରି ସେବା ଦେଉ ଯେ ସେମାନଙ୍କୁ ସଠିକ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉଚ୍ଚ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବାକୁ ନପଡ଼ୁ , ସେଥିପାଇଁ ଆମକୁ ଏହି ସବୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆମକୁ ଏକ ମଜବୁତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରଖିବାକୁ ହେବ , ଅଭିଯୋଗ ବୁଝି ପାରିବା ବୁଝିରୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବାକୁ ହେବ ।

2. ସମୟ ସୀମା

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

ଆମ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚିଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ ବୁଝିକୋଣରୁ ଦେଖାଯିବ ଓ ସବୁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରୂପରେ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା 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 ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ଯାହା ନୂଆ 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 ଦ୍ଵାରା ରଶି ଦେଉଥିବା ଶୁଦ୍ଧ ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବ । ରେ ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାଶିତ ଜାଗାରେ ମଧ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ । ଏହାକୁ ଏଲଏଫଏଲ(LFL)ର ଖେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ 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 ।

କୋଡ ସମୀକ୍ଷା

ଫେଆର ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ ଓ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟର ଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବା ବୋର୍ଡ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ଆୟୋଜନ କରିବା ଉଚିତ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏହି କୋଡଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରତି 6 ମାସରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଉଚିତ ଓ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ରିପୋର୍ଟ ତିଆରି କରିବେ ।