



ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

[ସମ୍ପାଦନା]

MPOKKET ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ବିଷୟବସ୍ତୁ

A. ପରିଚୟ[ସମ୍ପାଦନା]	3
B. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ[ସମ୍ପାଦନା]	4
C. ଫେରାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍	4
1. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ:	5
2. ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ	5
3. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	6
4. ନିୟମ ାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କ ରଣ ବିତରଣ	6
5. ରଣ ଆଦାୟ	7
D. ଜେନେରାଲ	8
E. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ	10
F. ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାଣନ୍ତୁ	12
G. ସୁଧ ଆଦାୟ:	12
H. ବ୍ୟାପକ ପ୍ରସାର ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା	13

A. ପରିଚୟ[ସମୀକ୍ଷା]

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି)ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହାର ରଣଧାରୀମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଧାରୀମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ ନିଶ୍ଚିତ ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବା । ଏହି କୋଡ୍ ରେ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପଦ୍ଧତି ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରକାଶ ଉପରେ ସାଧାରଣ ନୀତିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।

ଏମପୋକେଟ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("ଏମଏଫଏସପିଏଲ" ବା "କମ୍ପାନୀ") ହେଉଛି କମ୍ପାନୀ ଅଧିନିୟମ, ୨୦୧୩ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଗଠିତ ଏକ କମ୍ପାନୀ । ଏହା ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ("ଏନବିଏଫସି") ବର୍ତ୍ତମାନ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଆର୍ଥିକ "ଏମ୍ପକେଟ୍" ମାଧ୍ୟମରେ ଅଧିକ କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କୋର ନଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଅସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟବସାୟରେ ନିଯୋଜିତ ।

କଂପାନି ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ("କୋଡ୍" ବା "ଏଫପିସି") ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଯାହା ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟନ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ଦ୍ୱାରା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ୨୦୧୫ (ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଭାବରେ) ("ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା"). ତଦନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କୋଡ୍ କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ । ଏହି ଏଫପିସି ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା (ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ଯାହା ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରେ ପ୍ରଚଳନ କରାଯାଇପାରେ) ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୁଏ ।

ଏହି ନୀତି ବୋର୍ଡ ର ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ଏବଂ ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟମାବଳୀ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧନ ଅଧୀନରେ ରହିବ । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ

କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ସଂଶୋଧନ, ସର୍ଜୁଲାର, ସ୍ୱଷ୍ଟୀକରଣ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଏହି ନୀତିର ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର କୌଣସି ଅସଙ୍ଗତି ଥିଲେ, ତେବେ ଏହି ନୀତିର ବ୍ୟବସ୍ଥାଭିତ୍ତିରେ ଏଭଳି ସଂଶୋଧନ ବଳବତ୍ତର ରହିବ ।

ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନଦଣ୍ଡ କୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏଫପିସିରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିବ (ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ) ।

B. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ[ସମ୍ପାଦନା]

ଏକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ କୋଡ୍ ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ଛିର କରି ଭଲ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବିଶ୍ୱସନୀୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା, ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିକ୍ଷୟରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଆଶା କରିବାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସମ୍ପାଦନ କରିବା ।
- ଅଗ୍ରୀମ ଆଦାୟ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ମାମଲାରେ ଆଇନଗତ ନିୟମପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- କମ୍ପାନୀ ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ସୃଷ୍ଟି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ।

C. ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

କଂପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଚଳିତ ବୈଧାନିକ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ଦକ୍ଷତା, ଗ୍ରାହକ-ଅଭିଯୁକ୍ତୀକରଣ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଶାସନ ନୀତି ଉପରେ ଯଥେଷ୍ଟ ଧ୍ୟାନ ଦିଆଯିବ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟରେ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଯୁଗ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

କଂପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ:

- ଏହି କୋଡ୍ ରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏବଂ, ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସରେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / କର୍ମଚାରୀମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ;
- କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ଭାରତରେ ପ୍ରଚଳିତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀପୂରଣ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର କାରବାର ସଜୋଚିତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ
- ଭୁଲ ହେଉଥିବା ଜିନିଷଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିର ସହ ମୁକାବିଲା କରନ୍ତୁ:
- ଭୁଲ ସୁଧାରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ; ଏବଂ
- ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନେବେ ସେ ବିଷୟରେ କହିଛନ୍ତି।
- ଏହି କୋଡ୍ କୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ (www.mpokket.in) ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରି ସାର୍ବଜନୀନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କପି ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି।

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ:

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଚୟନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରେ ଏବଂ ସେମାନେ ଆଗ୍ରହୀ କମ୍ପାନୀର ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଣ୍ଣନା କରି ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ଏବଂ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟାରୀ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବ । ଏଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ

2. ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏକବିଏଫସିଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଦାତା ଏକ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ଦର୍ଶାଇବ । ରଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣନେଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ । ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ସହିତ ଏକ ମାନକ କା ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ) ରହିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଏପିଆର, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ବିବରଣୀ ଏବଂ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଏମଏଫଏସପିଏଲ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ଦେବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ରଣଧାରୀଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତାର ଆକଳନ କରିବ, ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଏହା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଗ୍ୟତା ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାକୁ ବିଚାର କରିବ ଯାହା ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ମାପଦଣ୍ଡ

ହେବ ଏବଂ ଏହାର ଏକମାତ୍ର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତାବର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ । କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି, ମାନବଶ୍ଚ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ । ସାଧାରଣତଃ, ଏବଂ ନୀତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଷୟରେ, ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ମଞ୍ଜୁର / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଏ ।

3. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ । ଏମଏଫଏସପିଏଲ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେଶୀୟ ଭାଷାରେ ଋଣଦାତାଙ୍କୁ ଏକ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯାହା କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ, ଋଣର ଅବଧି, ସମେତ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସୂଚିତ କରିବ । ଆରମ୍ଭ ତାରିଖ, ପରିଶୋଧ କିଛି, ପରିଶୋଧ ତାରିଖ ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ଋଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବେ ।

ଏମଏଫଏସପିଏଲ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ତୁରନ୍ତ ଋଣଦାତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ ।

ଏମଏଫଏସପିଏଲ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ଋଣ ରାଜିନାମାର ନକଲ ପ୍ରାଥମିକଭାବରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଋଣପ୍ରଦାନକାରୀ ବୁଝିଛନ୍ତି ଏବଂ ଋଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ପ୍ରତ୍ୟେକ କପି ସମସ୍ତ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଋଣ ଚୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ ଏହା ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ଦସ୍ତାବିଜ ଯଥା କେଏଫଏସ, ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଡିଏଲଏର ଏଲଏସପିର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଋଣଦାତାଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ୍ / ଏସଏମଏସ୍ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରିବ ।

ଏଥିରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା କେଏଫଏସରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁଧ, ଚାର୍ଜ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଉପରେ ଆଦାୟ ଏବଂ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ ନାହିଁ ।

4. ନିୟମାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଋଣ ବିତରଣ

ଏମଏଫଏସପିଏଲରେ, ଆମେ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଖୋଲାପଣ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାକୁ ଗୁରୁତ୍ଵ ଦେଇଥାଉ । ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ଏମଏଫଏସପିଏଲ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଋଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ଅବଗତ ରଖିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ

କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ଏବଂ ଅନୁକୂଳ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ କିମ୍ବା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମତି କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକ ନ ହୁଏ, ତେବେ କୌଣସି ପାସ୍ ଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ବିନା ରଖିଧାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ରଖି ରାଶିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିତରଣ କଡ଼ାକଡ଼ି କରାଯିବ ।

5. ରଖି ଆଦାୟ

ଯେତେବେଳେ ବି ରଖି ଦିଆଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ଇଏମଆଇ ସୂଚୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ରଖି ପରିଶୋଧର ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝାଇବ । ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରଖି ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଜମିର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା କଲ୍ କିମ୍ବା ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ରଖି ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ଅଧିକୃତ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟ (ଯାହାର ସୂଚନା ଏଭଲି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ଅବଗତ କରାଯିବ) ରୁ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟ କରାଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥଗଣ କରାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ବକେୟା ଆଦାୟରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ବ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ନିଜକୁ କମ୍ପାନୀର ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି ଭାବରେ ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ବାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର/ କମ୍ପାନୀର କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଥିବା ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି / ଏଜେଣ୍ଟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ।

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ । କୌଣସି ରଖି ପରିଶୋଧ, ସଂଗ୍ରହ କିମ୍ବା ଆଦାୟ କେବଳ ଏମ୍ପକେଟ୍ ଆଫ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯୋଗାଯୋଗକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ପରିଶୋଧ ଲିଙ୍କ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କଂପାନୀର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଥିବା ରାଶି ବିନା କୌଣସି ପାସ୍ ଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟରେ କରାଯିବ ।

ବକେୟା ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର/ପୁନଃମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ବାରା ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ବାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ, ବ୍ୟବସାୟ/ ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ବ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚୟ ଏବଂ ଅଧିକାର ପ୍ରଥମେ ଜଣାପଡ଼ିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଉଚିତ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ନାଗରିକ ଉପାୟରେ ହେବ ।

- କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଋଣଧାରୀଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପର୍କୀୟ / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଧର୍ମ ସମ୍ମାନ ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କରିବାର ଧମକ ଦେବେ ନାହିଁ । କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ସକାଳ ୮ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଆବଶ୍ୟକ ନ ହୁଏ ।
- କଂପାନୀ ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ ।
- ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦକୁ ପାରସ୍ପରିକ ଭାବେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ଶୃଙ୍ଖଳିତ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘରକୁ ଯିବା ସମୟରେ ଶାଳୀନତା ଓ ଶୃଙ୍ଖଳା ବଜାୟ ରହିବ ।
- ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ଆଦାୟ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।

D. ଜେନେରାଲ

A. ଅଣ-ହସ୍ତକ୍ଷେପ:

ଋଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଋଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ଋଣଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ) ।

ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

B. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଯଦି କୌଣସି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବାକୁ ପଡିବ, ତେବେ ଏହା କମ୍ପାନୀର ପୋଲିସ ଏବଂ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଧିକାର ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ସ୍ଵୀକୃତ ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ । ଏମଏଫଏସପିଏଲ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟରେ ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ "ଏଲଏସପି" ସମେତ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ ପରିଚୟ ଦେବେ । ଋଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ଏହାର ଏଲଏସପି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଋଣ ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଧମକ କିମ୍ବା ନିର୍ଯାତନା ଦେବେ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣଧାରୀଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଉପରେ

ଅନୁପ୍ରବେଶ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ରେଫରୀ ଏବଂ ବନ୍ଧୁମାନେ ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକଚମକ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବେନାମୀ କଲ୍ କରିବା, ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ଫୋନ୍ କରିବା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସକାଳ ୮:୦୦ ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭:୦୦ ପରେ ଋଣନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଫୋନ୍ କରି ବକେୟା ଋଣ ଆଦାୟ କରିବା, ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । କଂପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଉଛି ।

C. କଂପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଋଣଧାରୀଙ୍କ କାରବାର ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବ ନାହିଁ:

- କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକତା ଦ୍ୱାରା ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ଅତିଚର, ବୃତ୍ତିଗତ ପରାମର୍ଶଦାତା, ଏଜେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଗୋପନୀୟତାର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଋଣଦାତାଙ୍କ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ଏହି ସୂଚନା ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ଯାହା ସହିତ ଋଣଦାତା କୌଣସି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ଦାୟିତ୍ୱ, ଅଂଶଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଚୁକ୍ତିନାମା କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ଯଦି ଋଣଧାରୀ ସେମାନଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା କୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ ବୁକ୍ସରୁ କୌଣସି ସୁବିଧା ପାଇଛନ୍ତି ।

D. ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ -

- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ;
- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯେ ସେମାନେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି;
- ମଞ୍ଜୁରୀ ମିଳିବା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ କିନ୍ତୁ ଋଣ ରାଜିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କଂପାନୀର ଟିପ୍ପଣୀରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ;
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।

ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫର୍ଲ୍ଲୋଜର୍ ଟାର୍ଜ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ର ଏକ ପଦକ୍ଷେପ ଭାବରେ ଏବଂ ଋଣର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କରେ ସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଋଣ ଉପରେ ପୂର୍ବାନୁମାନ ଶୁଳ୍କ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ

ଭେଦଭାବ ନ କରିବା:

ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପ୍ରସାରଣରେ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ, ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆରବିଆଇ/ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସାପେକ୍ଷରେ ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

E. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ

ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଉପୁଜିଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ଭିତରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରାଯାଇଛି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଭଳି ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ହେବ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ଏବଂ ଏହାର ଲିଙ୍କ୍ ଏକ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ପଠାଯିବ । ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଜିଆର୍ଡି)ଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯେଉଁ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଛି ସେଠାରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ:

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ	:	Raktim Addya
ଠିକଣା	:	ପିଏସ୍ ସୁଜନ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, ୟୁନିଟ୍ -୧୨୦୪, ଟାୱର-୧, ପ୍ଲଟ୍ ଜି-୨, ଷ୍ଟ୍ରିଟ୍ ନଂ-୨୫, ଜିପି ବ୍ଲକ୍, ସେକ୍ଟର-୫, କୋଲକାତା- 700091
ଟେଲି ନଂ।	:	+91-9748528353

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	:	grievance@mpokket.com
------------	---	--

ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ୧୫, ନେତାଜୀ ସୁଭାଷ ରୋଡ୍, କୋଲକାତା-୭୦୦ ୦୦୧ ଏସ୍ଟି କୋଡ୍: ୦୩୩- 22304981 ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଡିଏନବିଏସ୍ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

କଂପାନି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୨୨ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଗୁଡିକ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର (ପିଏନ୍ଓ)ଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟରେ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଛି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖାଗୁଡିକରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଛି:

ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର	:	ସୁମତ୍ତ ମୁଖାର୍ଜୀ
ଠିକଣା	:	ପିଏସ୍ ସୁଜନ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, ୟୁନିଟ୍ -୧୨୦୪, ଟାୱାର-୧, ପ୍ଲଟ୍ ଜି-୨, ଷ୍ଟ୍ରିଟ୍ ନଂ-୨୫, ଜିପି ବ୍ଲକ୍, ସେକ୍ଟର-୫, କୋଲକାତା- 700091
ଟେଲ୍ ନାମ	:	+91-7605057586
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି	:	nodal@mpokket.com

ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରଣଦାତାଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ଚାରିଖଠାରୁ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ଠାରୁ ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି ରଣଧାରୀ ସେହି ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେହି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ 'ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୨' ("ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା") ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧୀନରେ ରଣଦାତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲା, ଅବସ୍ଥିତ ।

ପୋର୍ଟାଲ (<https://cms.rbi.org.in>) ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁମୋଦିତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ର ସେକ୍ଟର ୧୭, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017 କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଡ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ । ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15) ସହିତ କେନ୍ଦ୍ର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ଦୟାକରି ଉପରୋକ୍ତ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ଲିଙ୍କକୁ ଦେଖନ୍ତୁ । ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ଏକ ନକଲ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍ରେ www.rbi.org.in ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ଏବଂ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।

କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହା ଏବଂ ଏହା ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲଏସପିଗୁଡ଼ିକରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଜଣେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ରହିବେ । ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଜ ନିଜ ଡିଏଲଏଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆସିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବେ । ଏଭଳି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍, ଏହାର ଏଲଏସପି ଏବଂ ଡିଏଲଏରେ ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କେଏଫଏସରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ଡିଏଲଏ ଓ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦାୟିତ୍ଵ ମଧ୍ୟ କଂପାନୀ ପାଖରେ ରହିବ ବୋଲି କୁହାଯାଇଛି ।

F. ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାଣନ୍ତୁ

ଏମଏଫଏସପିଏଲ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କେୱାଇସି ଗାଇଡଲାଇନର ଆବଶ୍ୟକତା ବୁଝାଇବ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁର, ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ ସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀର କେୱାଇସି, ଆଣ୍ଟି ମନି ଲଣ୍ଡରିଂ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏହା କେବଳ ଏଭଳି ସୂଚନା ପାଇବ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ମଗାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ପୃଥକ ଭାବରେ ମଗାଯିବ ଏବଂ ସେହି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ପାଇବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବ ।

G. ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯାଇଛି

ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେପରି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ନକରନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ସୁଧ ହାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ । ସୁଧ ହାର ନୀତି <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> ରେ ଆକସେସ୍ କରାଯାଇପାରିବ ।

ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସମେତ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ କଂପାନି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଛି, ଏହା କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ।

ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥିଲା ।

କଂପାନି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେପରିକି, ପାଣ୍ଟିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣକୁ ବିଚାରକୁ ନେବ ଏବଂ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ।

H. ବ୍ୟାପକ ପ୍ରସାର ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କଂପାନି ଉପରୋକ୍ତ ଫେୟାର ପ୍ୟାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ କୁ ନିଜ ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ରେ ରଖିବ । କଂପାନି ନିଜର ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଜାରି ହେବାକୁ ଥିବା ନୂତନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ସମୟ ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରିବ ।

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ବାର୍ଷିକ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଅନୁପାଳନର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ତ୍ରେୟାସିକ ସମୀକ୍ଷା ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।