
ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ
ଦୂରୀକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବିବୃତି କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍



vivriti
CAPITAL

ସଂଖ୍ୟା	ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ
ଭି 1	4 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2017
ଭି 2	24 ଅକ୍ଟୋବର 2018

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆର୍ବିଆଇ) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫସି) ନିମନ୍ତେ ଡିଏନବିଆର୍ (ପିଡି) ସିସି.ନଂ.054/03.10.119/2015-16 ମାଧ୍ୟମରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ।

ବିବୃତି କ୍ୟାପିଟାଲ (ଏଠାରେ ପରେ ଭିସିପିଏଲ୍ ଭାବେ ସୂଚିତ କରାଯିବ)ର ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା (ଏଫ୍‌ପିସି) ଆର୍ବିଆଇର ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ଏହି ଏଫ୍‌ପିସି ଭିସିପିଏଲ୍‌ର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରେ ଲାଗୁ ହେବ ଏବଂ ସଂସ୍କାର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ ।

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତାର ଅଭିପ୍ରାୟଗୁଡ଼ିକ:

ଏଫ୍‌ପିସିର ଅଭିପ୍ରାୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନମତେ ହୋଇଥାଏ:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ କଥା ବୁଝିବା ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଅବଲମ୍ବନ କରିବା
2. ଆଇନଗତ ଓ ନୈତିକ ଭାବେ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସରଣ କରିବା
3. ସ୍ପଷ୍ଟତା ଅବଲମ୍ବନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଜରୁରୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା

ବିବୃତି କ୍ୟାପିଟାଲର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ

- କମ୍ପାନୀ ନିୟମାବଳୀ (ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେବି, ଆଇଆର୍‌ଡିଏ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଯୋଗ୍ୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷମାନେ ଯେପରି କି ସରକାର, ସ୍ଥାନୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଇତ୍ୟାଦିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗୃହୀତ / ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାନି ଚଳିବା ପାଇଁ ଅଙ୍ଗୀକାର କରୁଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଭାଷା ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଙ୍ଗୀକାର କରୁଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକ / ସମ୍ଭାଷ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ଭ୍ରମାତ୍ମକ କିମ୍ବା ସମ୍ଭବତଃ ଭୁଲ୍ ଦିଗ୍‌ବର୍ତ୍ତନ ଦେଉଥିବା ବିଜ୍ଞାପନ କିମ୍ବା ପ୍ରଚାରର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀ 'ଲୁଚାୟିତ ଦେୟ' କିମ୍ବା ସ୍ପଷ୍ଟତାର ଅଭାବ ପରି ଉପାଦାନ ଥିବା କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଚଳନ କରିବା ଠାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବା ପାଇଁ ଅଙ୍ଗୀକାର କରୁଛି ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବନ୍ଧକ ପଡ଼ିଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟିର ନିରାପଦ ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନ ବା ସେଫ୍ କଷ୍ଟୋଡିକୁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କଷ୍ଟୋଡିରେ ଥିବା ସମୟରେ ସିକ୍ୟୁରିଟିର କୌଣସି ଆକସ୍ମିକ, ଅନିଚ୍ଛାକୃତ କିମ୍ବା ପ୍ରତାରଣାମୂଳକ ହାନି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଓ ଯଥାଯୋଗ୍ୟ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଅଙ୍ଗୀକାର କରୁଛି ।
- ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରିବା ବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅନିଚ୍ଛାକୃତ କିମ୍ବା କିରାଣି ସମ୍ପର୍କୀୟ ତ୍ରୁଟିର ଲାଭ ନ ନେବା ପାଇଁ ଅଙ୍ଗୀକାର କରୁଛି ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରସ୍ତାବଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଗୋଟେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟେ ଯାହା ସାଙ୍ଗରେ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଭାବେ ଗୋଟେ ଏସକାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ରହିଥିବା ଗୋଟେ ସୁସଙ୍ଗଠିତ ଅଭିଯୋଗ ଦୂରୀକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଥାଏ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହି ଏଫ୍‌ପିସିକୁ ଏହାର ଷ୍ଟେଟସାଇଟ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଲକ୍ଷ କରାଇବ, ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ, ଏଫ୍‌ପିସିର ଗୋଟେ ନକଲ ବା କପି ଦାବି ମୁତାବକ ଉପଲକ୍ଷ କରାଯିବ ।

କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ

ରଣଗୁଡ଼ିକ

- ରଣ ଲିଖିତ ପ୍ରମାଣ ସମାହାର ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ ସେଟ୍, ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ରଣକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ବିଷ୍ଣୁତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । ଏହା ରଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ବଜାରରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ତୁଳନା ଏବଂ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରିବା ପାଇଁ ସୁଯୋଗ ଦେବା ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବ । ଉକ୍ତ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯିବ। ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବ ।
- ରଣ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ଡାଟାବେସ୍ ତିଆରି କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ରଣକର୍ତ୍ତାମାନେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଚାଲିକା କରିପାରେ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରି ଗୋଟେ ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବେ ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖ ପର ଠାରୁ 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାପ୍ତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଓ ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରାଯାଇ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜର ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଉଭୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ବୁଝା ପଡୁଥିବା ଗୋଟେ ଭାଷାରେ ହେବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/ ନିୟମାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀ, ରଣ ମଞ୍ଚୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ସାମର୍ଥ୍ୟକୁ ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବେ ।
- ରଣ ଦେବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ମଞ୍ଚୁର ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ, ଯାହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ସୁଧ ଓ ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ଦର୍ଶାଉଛି ଯାହା ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଲାଗୁ କରାଯିବ ।
- ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଓ ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ବିଜ୍ଞାପନଗୁଡ଼ିକର ସ୍ୱୀକୃତି କମ୍ପାନୀର ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକରେ ସଂରକ୍ଷିତ କରାଯିବ । ସୁବିଧା ଚୁକ୍ତି / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନର ଗୋଟେ ନକଲ, ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉକ୍ତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନିତ ଦସ୍ତାବିଜର ଗୋଟେ ନକଲ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଚୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବୋଲିରେ ହାଇଲାଇଭ୍ କରାଯିବ ।

ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ରଣଗୁଡ଼ିକର ବିତରଣ

- କମ୍ପାନୀ ଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଅପଡେଟ୍ କରି, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି ଆଧାରରେ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଲାଗୁ କରିବ ।

ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ

- ରଦ୍ଦ କରିବା/ଦେୟ କିମ୍ବା ରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ଉପାଦିତ କରିବା ନେଇ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହେବ ।
- ରଣ ରଦ୍ଦ କରିବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ଦେୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ଉପାଦିତ କରିବା ପାଇଁ କହିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଯଥାଯୋଗ୍ୟ ସମୟ ଦେବେ ଯାହାକି ରଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକରେ ରହିଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହୋଇଥାଏ ।

- କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ରହିଥିବା ବନ୍ଧକଗୁଡ଼ିକ ରଣର ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନ୍ତିମ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଉପରେ ମୁକ୍ତ କରାଯାଇପାରେ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ କୌଣସି ଦାବି ବା କ୍ଲେମ୍ ପାଇଁ ଯେ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ରଣ ପରିଶୋଧ ନହେଲା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନ୍ୟର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଖଲରେ ରଖିବା ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଜମାଚାଳନାକୁ ଜବତ କରିବାର ଅଧିକାର ଅନୁସାରେ ହୋଇଥାଏ । ଅବଶ୍ୟ, ଯେଉଁଠାରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ମୋଟ ରାଶି ଭିତରେ ଯେତେବେଳେ ଓ ଯେପରି ସେ ଦରକାର କରିବେ ସେତେବେଳେ ଓ ସେପରି ଟଙ୍କା ରଣ କରିବାକୁ/ଉଠାଇବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବା ଦ୍ୱାରା ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥାନ୍ତି, ବନ୍ଧକ ସାମଗ୍ରୀକୁ ସଂଚାଳନଗତ ସୁବିଧା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ରଖାଯାଇପାରେ ।

ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୁନର୍ଦ୍ଧାରଣ

ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ହୋଇଥିବା ରୁକ୍ଷି/ରଣ ରୁକ୍ଷିରେ ଗୋଟିଏ ବିଲ୍-ଇନ୍ ପୁନର୍ଦ୍ଧାରଣ ଧାରା ରହିବ । ଅବଶ୍ୟ, ଏହି ଧାରା ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବା ସହିତ ପରିଷ୍କାର ଭାବେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରାବଧାନଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଉଚିତ:

- ପୁନର୍ଦ୍ଧାରଣ ବିମୋଚକ ବା ଟ୍ରିଗରଗୁଡ଼ିକ
- ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି
- ଦଖଲ ନେବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି
- ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରି/ନିଲାମି ପୂର୍ବରୁ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦେବାର ପ୍ରାବଧାନ
- ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରି/ନିଲାମି ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି

ସୁଧ ହାର ହିସାବ

- ପାଣିର ମୂଲ୍ୟ, ଲାଭ ଏବଂ ବିପଦ ଆଶଙ୍କା ପ୍ରମିୟମ୍ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ କମ୍ପାନୀ ଗୋଟିଏ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ଅର୍ଥ ପାଇଁ ଲାଗୁ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ ଆଶଙ୍କାର ଅବସ୍ଥାନ୍ତର ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସିଦ୍ଧି ଆଧାରକୁ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମରେ ରଣକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ ଆଶଙ୍କାର ଅବସ୍ଥାନ୍ତର ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଆମର ଖେତ୍ରସାଲର୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଖେତ୍ରସାଲର୍ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ଅନ୍ୟତନ ବା ଅପତେର୍ କରାଯିବ ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଏ ।
- ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ଅନୁସାରେ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ଫଳରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏକାଠିରେ ଲାଗୁ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକୃତ ହାର ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ ହେବେ ।

ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଆଦାୟ ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ, ଭିସିପିଏଲ୍ ଅଥବା ଉପ୍ପାତନ, ତାହା ହେଉଛି ଅସମୟରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଅବିରତ ଭାବେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ପଦ୍ଧତି ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ।
- ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ରଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ଲେଟିଂ ରେର୍ ଟର୍ମ ରଣଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଭିସିପିଏଲ୍ ଆଗୁଆ ରଣ ସମାପ୍ତି ଦେଇ / ଆଗୁଆ ଦେଇ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଅର୍ଥଦଣ୍ଡ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ।

ଗୋପନୀୟତା

କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକୁ ଛାଡ଼ି ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କର କାରବାର ବିବରଣୀ ଅନ୍ୟ କେହି ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ପ୍ରକାଶ କରିନପାରେ:

- ସୂଚନା ଯେ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକତା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି ।
- ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ କମ୍ପାନୀର ଅତିରତ୍, ପେଶାଦାର ପରାମର୍ଶଦାତା, ଏଜେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଯେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନାର ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି ଯେଉଁମାନେକି ଗୋପନୀୟତା କର୍ତ୍ତବ୍ୟର ଅଧୀନସ୍ଥ ଅଟନ୍ତି
- ସୂଚନାଟି ଯେ କେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହାଙ୍କ ସହିତ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ କୌଣସି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ହସ୍ତାନ୍ତରୀକରଣ, ଅଂଶଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବୁଦ୍ଧିଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରବେଶ କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଛି
- ଯଦି ସୂଚନା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବ୍ୟୁରୋ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ଯଦି ରଖକର୍ତ୍ତା ସେମାନଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥାନ୍ତି ।

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ

ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ତାହା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ରୂପେ ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ । ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣ ଅଧିକାରୀ ତୁରନ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଚେଷ୍ଟା କରିବେ । ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟ ବୁଝାସୁଝା ବା ଦେଖୁଥିବା କର୍ମଚାରୀମାନେ ତାଙ୍କୁ(ପୁ/ମ) ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରିବା ପାଇଁ ଦିଗ୍‌ବର୍ଣ୍ଣନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ

ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଭିସିପିଏଲ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ତିନି ସ୍ତରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ସ୍ତର 1:

ଗ୍ରାହକ ଜଣକ ତାଙ୍କର(ପୁ/ମ) ପ୍ରଶ୍ନ/ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରନ୍ତି ଯାହା ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣକୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରାଯିବ ଯାହା ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି, ରଣ ପ୍ରଦାନ ନିଷ୍ପତ୍ତି, ରଣ ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ପରିଚାଳନା, ଆଦାୟ ଓ ରଣ ସୂଚନାର ଅନ୍ୟତମକରଣ ବା ଅପତେସନ/ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କିତ ହୋଇଥାଏ ।

ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

- ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ: ବାମଶି ବାସୁଦେବନ, ମୁଖ୍ୟ – ପ୍ରତିଷ୍ଠାନଗତ ବିପଦ ଆଶଙ୍କା
- ଠିକଣା: 12^{ତମ} ମହଲା, ପ୍ରେକ୍ଷିତ୍ ପଲିଗନ, ଚେନାମପେଟ, ଚେନ୍ନାଇ - 35
- ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ଇମେଲ୍): grievanceredressal@vivriticapital.com, [044- 40074801](tel:044-40074801)

ଅଭିଯୋଗ ଦୁରୀକରଣ ଅଧିକାରୀ ଜଣକ ଗୋଟିଏ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗର ଦୁରୀକରଣ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଜଣେ ଉପଯୁକ୍ତ ଦଳୀୟ ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ଆବଶିତ କରିପାରନ୍ତି ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି ଅଭିଯୋଗଟି 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଜଣକ ଅଭିଯୋଗଟିକୁ କମ୍ପାନୀର ହୋଲ୍‌ଟାଲ୍‌ମ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ନିକଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବେ: vineet@vivriticapital.com

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦ ଏହା ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବା ତାରିଖ ଠାରୁ ଗୋଟିଏ ମାସର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକାର ବା ଦୂରୀକରଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଆବେଦନ କରିପାରନ୍ତି:

ଡେପ୍ୟୁଟି ଜେନରାଲ ମ୍ୟାନେଜର, ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା କକ୍ଷ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲୋସିସ୍, ଚେନ୍ନାଇ

ନାମ: ଶ୍ରୀମତୀ ଏ. ବୁମା ଶାନ୍ତାକୁମାରୀ

ଫୋନ୍: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ଇମେଲ୍: boomasanthakumari@rbi.org.in;

cepcchennai@rbi.org.in

ସମୀକ୍ଷା

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତାକୁ ବାର୍ଷିକ ଭାବେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଯେପରି ଓ ଯେତେବେଳେ ଆବଶ୍ୟକ କରାଯାଏ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ । ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ତୁରନ୍ତ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।



vivriti
CAPITAL