

ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ର

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ନୀତି

(ପୂର୍ବର ନାମ ଟେଡନଏ ରୁରାଲ୍ ଇଣ୍ଟରମେଡିଏସନ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍)



ନାଭି

ସଂସ୍କରଣ ନଂ	ଏଫପିସି/3.1/2020-21
ପଲିସି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ମୂଳ ତାରିଖ	14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2016
ପଲିସି ସଂଶୋଧନ/ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇଥିବା ତାରିଖ	30 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2021
ପଲିସି ମାଲିକ	ଟିପ୍ ଏକ୍ଜିକ୍ୟୁଟିଭ୍ ଅଫିସର
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍
ସ୍ଥାନ	ସ୍ଥାନ/-

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

ନୀତି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“ଏନଏଫପିଏଲ୍ ବା କମ୍ପାନୀ”), ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ଯାହାକି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଅନ୍ତର୍ଗତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଟେ। ଏହା ବର୍ତ୍ତମାନ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲୋନ୍ ଓ ଡିଜିଟାଲ୍ ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) କି ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର- ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ତାରିଖ ଜୁଲାଇ 1, 2015 (“ସର୍କୁଲାର”) ଅନୁସାରେ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି (“କୋଡ୍” ବା “ଏଫପିସି”) ର ଗଠନ କରିଛି ଓ ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଏହି ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି କମ୍ପାନୀ (ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ବା ଯାହାକି ପରବର୍ତ୍ତୀ ତାରିଖରେ ଉପସ୍ଥାପନା କରାଯାଇପାରେ) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦର ସମସ୍ତ ବର୍ଗ ଓ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହି ବିଧି ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିଚାଳନା ତଥା ସୁଚ୍ଛତା ସମ୍ପର୍କିତ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ଆଶ୍ୱାସନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ :

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ଏହି ବିଧିକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇଛି:

- ମୌଳିକ ମାନଦଣ୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ସହିତ ନୈତିକ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା
- ରଣଗ୍ରହଣତା ଓ କମ୍ପାନୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଓ ସମ୍ମାନଜନକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା
- ସର୍କୁଲାର ଅନ୍ତର୍ଗତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆବଶ୍ୟକତା ଓ ମାନକକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଓ ଲୋନ୍ ଉତ୍ପାଦର ବିଧିର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ;
- ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଦୃଢ଼ କରିବା ଏବଂ
- ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ କମ୍ପାନୀର ରଣ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଓ ନିୟାମକ ଅନୁସାରେ ଅନୁପାଳନ କରୁଛି।

ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହାର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସ୍ୱସ୍ତ ଓ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଆଚରଣ ବିଧିର ଅନୁପାଳନ କରିବ। ଏହା ସହିତ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟରେ ସଚ୍ଚୋଟତା ଓ ସୁଚ୍ଛତା ବଜାୟ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଉଦ୍ୟୋଗରେ ଥିବା ସ୍ୱାଭାବିକ ମାନକର ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ।

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ବିନା କୌଣସି ଦୁନ୍ଦରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସ୍ୱସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେପରି ସେମାନେ ରଣ ଉତ୍ପାଦକୁ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝି ପାରିବେ ଓ ଏହା ସହିତ ସମସ୍ତ ସର୍ଭିସ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀକୁ ମଧ୍ୟ ବୁଝିବେ ଯେଉଁଠିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ, ସୁଧ ହାର ଓ ଆବେଦନ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ।

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଓ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଓ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି (କ) ଆଇନ୍ ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ତଥା ରେଗୁଲେଟର ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନ୍‌ଫରମେସନ ବ୍ୟୁରୋ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ; ବା (ଖ) ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ଏହିପରି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ସେୟାର କରିବା ପାଇଁ ନିଜର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି।

ଏନଏଫପିଏଲ୍ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଏହି ବିଧିକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ଓ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହି ବିଧିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ ବା ଭିନ୍ନତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।

ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ଯେଉଁମାନେ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରାଧିକୃତ ଅଟନ୍ତି ସେମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ।

ରଣ ଆବେଦନ ଓ ତାହାର ପ୍ରୋସେସିଂ

କମ୍ପାନୀ ନାଭି ଆପ୍ ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ପାର୍ଟନର ବା ଏଜେଣ୍ଟ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହାକି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବ। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନକୁ ନାଭି ଆପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବା ଫିଜିକାଲ୍ ରଣ ଆବେଦନ ବା ଏହିପରି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଣାଳୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଯାହାକି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବ।

କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ :

କ. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଯୋଗଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

ଖ. ରଣ ଆବେଦନରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସାମିଲ୍ ରହିବ (ଯଥା, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର, ଫିସ୍/ଚାର୍ଜେସ୍, ଯଦି ଥାଏ, ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଏହା ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାଗଜାତଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚୀତ କରିଥାଏ।

ଗ. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକାର ଜାରି କରିବ ଓ ଏଥିରେ କେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନକୁ ସମାଧାନ କରାଯିବ ତାହାକୁ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

ଘ. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ। ଯଦି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନାର ଆବଶ୍ୟକତା କରେ ତେବେ ଏଥିପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଅଧିକାର ବଜାୟ ରଖିଛି।

ଡ. ଏନଏଫପିଏଲ୍ ରଣ ମଞ୍ଚର ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ ଓ ଏଥିରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ରହିବ ଓ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀର ରେକର୍ଡକୁ ଏଥିରେ ରଖାଯିବ।

ଚ. ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହାର କ୍ଷମତା କ୍ରମେ ସାଧାରଣ କ୍ରମରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଗ୍ରାନ୍ତସଫରର ପ୍ରକ୍ରିୟା କରିବ, ତାହା ରଣ ଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଠାରୁ ହେଉ ବା ବ୍ୟାଙ୍କ /ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ହେଉ। ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 21 ଦିନ ଭିତରେ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହାର ସହମତି ବା ଆପତ୍ତି ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହାକୁ ଜଣାଇବେ।

ଛ. ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଚାର୍ଜରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି ବିତରଣ ସୁଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଦେୟ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ, ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମା ଅନୁସାରେ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଉପରୋକ୍ତ ଦେୟରେ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟକୁ କମ୍ପାନୀର ଶାଖାରେ ଓ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ ଓ ସର୍ତ୍ତ/ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ

ରଣ ଆବେଦନ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାୟନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ।

କ. ରଣର ଅଫର ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସମୟରେ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯଥା ସୁଧ ହାର, ଅବଧି, ରଣ ମଞ୍ଚର ପରିମାଣ, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଫିସ୍, ରଣ ଅବଧି, ସମାନ ମାସିକ କିଛି (ଇଏମଆଇ) ପ୍ରଦେୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଫିସ୍ ଓ ଦେୟ ଓ ଅନ୍ୟ ସବିଶେଷ ଯାହା ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ତାହାକୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବା ରଣ ଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଖ. ଏନଏଫପିଏଲ୍ ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ଜରିମାନାକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ସହିତ ଏହାର ରଣ/ ସୁବିଧା ରାଜିନାମାରେ ଏହାର ଜରିମାନା ସୁଧ/ ଲିକ୍ଵିଡିଟେଟେଡ୍ କ୍ଷୟକ୍ଷତି/ ରଣ ଖୁଲାଫ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଆଦି ବିଷୟକୁ “ବୋଲ୍ଡ” ଆକାରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ।

ଗ. ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ। ଆବେଦକଙ୍କର ସହମତିକୁ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ନିକଟରେ ରଖାଯିବ ଓ ଏହାକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ଡିଜିଟାଲ୍/ ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବରେ ରଖାଯିବ।

ଘ. ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ କପିକୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ଏହାର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକାରକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ଡିଜିଟାଲ୍/ ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବରେ ରଖାଯିବ।

ରଣର ମଞ୍ଚର ତଥା ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

କ. ଏନଏଫପିଏଲ୍ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ତଥା ମଞ୍ଚର ସୁଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ, ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଖ. ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ସୁଧ ହାର ଓ ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତକୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ୍ କରାଯାଇଛି।

ଗ. ପେମେଣ୍ଟକୁ ପ୍ରତ୍ୟହାର / ତୁରାନ୍ତ କରାଯିବାର କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବା ରାଜିନାମା ଅନ୍ତର୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ରଣ ରାଜିନାମାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହେବ ଓ ଏହାକୁ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକାର କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ।

ଘ. ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଅନ୍ତିମ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇବା ପରେ ହିଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ଏଥି ସହିତ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ବା ଲିନ୍, ଏବଂ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବୀ ରହିଥାଏ ତାହାର ଆଧାରରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ। ଯଦି ଏପରି ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ରହିଥାଏ ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ତୁରନ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏଥିରେ ବଳକା ଦାବୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦାବୀ ସମାଧାନ/ ପ୍ରଦାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହି ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ରଖିବାର ଅଧିକାର ବଜାୟ ରଖିଛି।

ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା :

ରଣ ରାଜିନାମା (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ସୂଚନାକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନଥିବା ଜଣାଯାଏ) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ବ୍ୟତୀତ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ।

ରଣର ରିକଭରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏନଏଫପିଏଲ୍ ପ୍ରତିନିଧି/ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ କଲେକ୍ସନ ଏଜେଣ୍ଟ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଉପାଦାନ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ନାହିଁ ଯଥା କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣର ରିକଭରି ପାଇଁ ବାହୁବଳର ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଯେପରି ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ରୁକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ ଓ ଏଥିପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଶାରିରୀକ ଭିନ୍ନତା/ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଭିନ୍ନତାତାର ଆଧାରରେ ରଣ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ।

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ସହ-ଓବଲିଗାଣ୍ଟ (ସମୂହ) କ୍ ଏହିତ ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ଯାହାର ସ୍ଵତ୍ଵକରଣ ଆରବିଆଇ ଭାଇଡ୍ ଆରବିଆଇ/2019-20/30 ଡିଏନବିଆର (ପିଡି) ସିସି. ନଂ 101/03.10.001/2019-20 ତାରିଖ ଅଗଷ୍ଟ 02, 2019 ରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ସମ୍ପର୍କରେ ଜାରି କରାଯାଇଛି।

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼ଙ୍କର ଦାୟାତ୍ଵ

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁଷ୍ଠାନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛନ୍ତି। ଏହି ପ୍ରଣାଳୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ, ଫଙ୍କସନାରୀ ଦ୍ଵାରା ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦୀୟ ବିଷୟକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରୀୟ ଲେଭଲରେ ଶୁଣାଯାଇ ଏହାର ସମାଧାନ କରାଯିବ। ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଓ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ସଠିକ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଥିବା ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବେ।

ଏହି ସମସ୍ତ ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟକୁ ଅତିବ୍ କମିଟି ଓ ବୋର୍ଡ଼କୁ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ନିମନ୍ତେ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ସେମାନଙ୍କର ଶାଖା/ ସ୍ଥାନ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଉଛି ସେଠାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ :

କ. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣକାରୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର ତଥା ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯେଉଁମାନଙ୍କୁ ଜନସାଧାରଣ କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଖ. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ ବିବାଦ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ) ର ଡିଏନବିଏସ୍ ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ର ଅଫିସର-ଇନ-ଚାର୍ଜ ଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ଯାହାଙ୍କ କ୍ଷମତା ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରହିଛି।

ଗ. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନୀତି

ପୁନଶ୍ଚ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନୀତି ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ସବିଶେଷକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ତାହାକୁ ଏହି ବିଧିର ଅନୁଚ୍ଛେଦ 1 ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଓ ମାଧ୍ୟମ

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାପନ କରିବ। ଏହି ବିଧି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ବିଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରିବ।

ସୁଧ ହାର ପଲିସି

ସୁଧ ହାର ଓ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନର ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରିବାର ଯଥାର୍ଥତା କୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର ଓ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନର ଶୈଳୀକୁ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରେ ପ୍ରକାଶିତ ବିଷୟକୁ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

ଏହି ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାରକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କରାଯିବ।

ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଓ ସେଲ୍ସ

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଏହାର ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରସାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ରହିଛି ଓ ଏଥିରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭୁଲ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ। ଏହି ବିଧି ମଧ୍ୟ ଏନଏଫପିଏଲ୍ ର ସେଲ୍ କର୍ମଚରୀ / ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଯେଉଁମାନେ କି କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ ନିକଟକୁ ସେଲ୍ସ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯାଉଛନ୍ତି।

କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନି (ସିଆଇସିଏସ୍)

ଏନଏଫପିଏଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନୀକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ :

କ. ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟର ଖୋଲିବା;

ଖ. ଗ୍ରାହକ ଯିଏକି ତାଙ୍କର ପେମେଣ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବ କରୁଛନ୍ତି ଓ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ଯେଉଁଥିରେ ଅତ୍ୟୁଚ୍ଚ ରହିଛି କେତେ ପରିମାଣର ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଛି ଓ ଏହାର ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା।

ଗ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ବକେୟା ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଆଇନଗତ ପ୍ରଣାଳୀ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ଓ

ଘ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ ଆଇନଗତ ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାବୀର ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି ।

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ସିଆଇସିଏସ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏପରି କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି, ଏପରି ପ୍ରାଧୀକରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ।

କଲେକ୍ସନ ଓ ରିକଭରି :

କମ୍ପାନୀର କଲେକ୍ସନ ଓ ରିକଭରି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର କଲେକ୍ସନ ଓ ରିକଭରି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହାକି ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କରାଯାଇଛି।

ଆଚରଣ ବିଧି

କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ବୀମା ବ୍ୟବସାୟ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଆଇଆରଡିଏ ର ରେଗୁଲେସନ ଅନୁସାରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ କଲେକ୍ସନ ଏଜେଣ୍ଟ ଓ ତାହାଙ୍କୁ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଯାହା ଅନୁକ୍ଳେଦ 2 ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ତାହାର ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇଛି।

ପ୍ରାଇଭେସି ଓ ଗୋପନୀୟତା

ଏନଏଫପିଏଲ୍ ର ଏକ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ରହିଛି ଯାହାକି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ସୂଚନା ବୈଷୟିକି (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଅଭ୍ୟାସ ଓ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତାତା ବା ସୂଚନା) ନିୟମ 2011 ଅନୁସାରେ ବ୍ୟବହାର, ଗଚ୍ଛିତ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୃତ କରାଯାଉଛି।

କମ୍ପାନୀ ଉପରୋକ୍ତ ବର୍ଣ୍ଣିତ କୋଡ୍ ଓ ଅଫର ଅପଡେଟକୁ ସମୟକୁ ସମୟ ଅନୁସାରେ ଏଫପିସିର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ ନକରି ସଂଶୋଧନ, ବଦଳ ଓ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର ବଜାୟ ରଖିଛି।

ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ର

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି

(ପୂର୍ବର ନାମ ଟେଡନଏ ରୁରାଲ୍ ଇଣ୍ଟରମେଡିଏସନ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍)

ନାଭି

ସଂସ୍କରଣ ନଂ	ସିଜିଆର/3.2/2021-22
ପଲିସି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ମୂଳ ତାରିଖ	30 ଏପ୍ରିଲ୍ 2016
	24 ଅଗଷ୍ଟ 2020 18 ଫେବୃୟାରୀ 2021 28 ମେ 2021 06 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2021 16 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2021
ପଲିସି ମାଲିକ	ସିଇଓ
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ଡାଇରେକ୍ଟର ବୋର୍ଡ୍
ସ୍ଥାନ	ସ୍ଥା

ରେଫରେନ୍ସ : ଆରବିଆଇ/2015-16/16 ଡିଏନବିଆର (ପିଡି) ସିସି ନଂ. 54/03.10.119/2015-16
ତାରିଖ 1 ଜୁଲାଇ 2015

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

1. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ନୀତିରେ ସର୍ବଦା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରାଥମିକତା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ। ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତିରେ କମ୍ପାନୀର ମୂଳ ମୂଲ୍ୟବୋଧକୁ ଦର୍ଶା ଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ ରେଗୁଲେଟରଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ସାମିଲ୍ କରାଯାଇଛି।

ଆରବିଆଇଙ୍କର ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର ଅନୁସାରେ – ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ତାରିଖ ଜୁଲାଇ 01, 2015 ନୀତି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହାପର ଠାରୁ “କମ୍ପାନୀ” ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯିବ) ଅନୁପାଳନ କରୁଛି, କମ୍ପାନୀର ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି/ ପ୍ରଣାଳୀ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଓ ମ୍ୟାଣେଜ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।

କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି :

- ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା ବ୍ୟବସ୍ଥା
- ଏହି ଫଙ୍କସନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ରେଗୁଲାଟୋରି ଗାଇଡଲାଇନର ଅନୁପାଳନ

2. ସଞ୍ଜା

ଅଭିଯୋଗ / କମ୍ପଲେଣ୍ଟ : ଏକ “ଅଭିଯୋଗ / କମ୍ପଲେଣ୍ଟ” ହେଉଛି ଉତ୍ପାଦ ବା ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ଅସନ୍ତୋଷତାର ପରିପ୍ରକାଶ, ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମୌଖିକ ଭାବରେ ବା ଲିଖିତ ଭାବରେ କରାଯାଇପାରେ। ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବାସ୍ତବିକ ଅଭିଯୋଗ ରହିଥାଇପାରେ, ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ କେତେକ ଅଭିଯୋଗ ଭୁଲ୍ ବୁଝାମଣା ବା କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ବା ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଅସ୍ଵାଭାବିକ ଆଶା କାରଣରୁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥାଏ।

ଅଭିଯୋଗର ସାଧାରଣ ବର୍ଗୀକରଣ :

- **ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟ ସମ୍ପର୍କିତ :** ଡ୍ରୁଟିପୁର୍ଣ୍ଣ ଚାର୍ଜ/ ଚିଡିଏସ୍ ସମ୍ପର୍କିତ / ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ ସମ୍ପର୍କିତ, ଚେକ୍ ବା ଇଏନଏସିଏଚ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ମିସ୍-ସେଲିଂ / ଡେବିଟିଂ
- **ଶାଖା ସମ୍ପର୍କିତ :** ଗ୍ରାହକକୁ ମୌଳିକ ସୁବିଧା/ ପରିବେଶ/ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସ୍ଥାନ/ ଲମ୍ବା ଧାଡ଼ି ଇତ୍ୟାଦି
- **କର୍ମଚାରୀ ସମ୍ପର୍କିତ :** ହଇରାଣ କରିବାର ଅଭିଯୋଗ, ଦୁଃବ୍ୟବହାର/ ରୁକ୍ଷ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର, ଲାଞ୍ଚ ଅଭିଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି।
- **ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମ୍ପର୍କିତ :** ବିଳମ୍ବିତ ପ୍ରଦାନ, ରଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, କଲେକ୍ସନ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ଫଲୋଅପ୍, ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କର ଅନୁପସ୍ଥିତି ବ୍ୟବହାର, ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ପାତରଅନ୍ତର, ରଣ ଜାଲିଆତି ଏବଂ ଏହିପରି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ ପ୍ରଦାନ ଜନିତ ଅଭିଯୋଗ।
- **ବିଜନେସ୍ କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ସ/ ଏଜେଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କିତ/ ଭେଣ୍ଡରଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ :** ଅସଦାଚରଣ/ ରୁକ୍ଷ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର, ଉତ୍ପାଦର ଡ୍ରୁଟିପୁର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ, ଫିସ୍ / କମିଶନ/ ଅତିରିକ୍ତ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ କରିବା। ଏଥିରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି କନେକ୍ଟର, ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟ, ଯାଞ୍ଚ କରୁଥିବା ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଓ ଭେଣ୍ଡରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅସଦାଚରଣ / ରୁକ୍ଷ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର।

3. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗର ଅନେକ ଗୁଡ଼ିଏ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିବ। ଏହି ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନ ପ୍ରକାର ଅଟେ :

କ. ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ଚିହ୍ନଟ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିୟୁତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏହି ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଓ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ।

ଖ. ଏକ୍ସାଲେସନ ମାଟ୍ରିକ୍ସ 1

1) ପ୍ରଥମ ସ୍ତର

- ପ୍ରଥମ ସ୍ତରରେ ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ବା କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ରହିଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଜଣକ ଗ୍ରାହକ ସପୋର୍ଟ ଟିମ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ :

ଇମେଲ୍ : help@navi.com

ଫୋନ୍ : (+91) 8147544555

ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସମୟ : ସାଧାରଣ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସମୟ ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକ ସପୋର୍ଟ ଟିମ୍ ଇମେଲ୍ ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିଥାନ୍ତି : ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ବୁଝିବା ପାଇଁ 48 କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଓ 3 କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରଚେଷ୍ଟା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

- ଯଦି ଏହି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷତା ମୁତାବକ ସମାଧାନ ନହୁଏ ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦ୍ଵିତୀୟ ସ୍ତରକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରାଯାଇପାରେ।

ଦ୍ଵିତୀୟ ସ୍ତର :

ଦ୍ଵିତୀୟ ସ୍ତରରେ, ଗ୍ରାହକ ଜଣକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମେଲ୍ ବକ୍ସରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାର (7) ସାତ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ହେବ।

ନାମ : ସୁଗନ୍ଧା ଶର୍ମା

ପଦବୀ – ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ମ୍ୟାନେଜର

ଠିକଣା – ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, କୋରମଙ୍ଗଳ 3ୟ ବ୍ଲକ୍, ବାଙ୍ଗାଲୋର 560095, ଇମେଲ୍ – grievance@navi.com

- ତୃତୀୟ ସ୍ତର :

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଗ୍ରହଣ ନକରନ୍ତି ବା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ (10) ଦଶ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମେଲ୍ ବକ୍ସରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ନୋଡାଲ୍ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର (7) ସାତ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ।

ତୃତୀୟ ସ୍ତରରେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରେ କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ :

ନାମ : ଡିମ୍ପଲ୍ ଜେ ସାହୁ

ପଦବୀ : ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର

ଠିକଣା : ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, କୋରମଙ୍ଗଳ 3ୟ ବ୍ଲକ୍, ବାଙ୍ଗାଲୋର 560095, ଇମେଲ୍ – nodaloffice@navi.com

ଚତୁର୍ଥ ସ୍ତର :

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ବା ଏହାର ପ୍ରଥମ ଦାଖଲର ତାରିଖ ଠାରୁ ଯଦି 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାନଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ :

ଅଫିସର-ଇନ-ଚାର୍ଜ :

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ,

ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁପରଭିଜନ (ଡିଏନବିଏସ)

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ

ନୁପାଠୁଙ୍ଗା ରୋଡ୍, ବାଙ୍ଗାଲୋର – 560001

ଇମେଲ୍ : dnbsbangalore@rbi.org.in

- ସମସ୍ତ ବୀମା ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପାନୀର କ୍ଷମତା ଅଧୀନରେ ବୀମାକାରୀଙ୍କର କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାପ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

5) ପଞ୍ଚମ ସ୍ତର :

ଏନବିଏଫସି-2018 ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳନ ସ୍କିମ୍

ଯଦି ଏନବିଏଫସିରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନମିଳେ ବା ଗ୍ରାହକ ଏନବିଏଫସିର ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରୁହନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ୍/ ଅଭିଯୋଗ ଫାଇଲ୍ କରିବାର ଏକ ମାସ ପରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା “ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପ୍ଲେନ୍ଟ୍ ର ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍ 2018” ଅନ୍ତର୍ଗତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଉପରୋକ୍ତ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଚ୍ୟାନେଲରେ ଫାଇଲ୍ କରିବାର 30 ଦିନ ପରେ, ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ୍ ସମ୍ପର୍କରେ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନମିଳେ ବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟା/ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣର ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରକୁ ସମସ୍ୟାକୁ ନେଇ ପାରନ୍ତି।

ଯଦିଓ ଉପରୋକ୍ତ କ୍ରମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୋପାନ ଅନୁପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକତା ନାହିଁ ତଥାପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ୍ସଲେସନ ମାଟ୍ରିକ୍ସକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି।

ଠିକଣା

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ,

ଫର୍ଟ ଗ୍ଲୋସିସ୍, ଚେନ୍ନାଇ – 600001

ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ : 044-25395964

ଫାକ୍ସ ନଂ : 25395488

ଇମେଲ୍ : cms.nbfcochennai@rbi.gov.in

6. ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କିତ ରିପୋଜେସନ ଓ ଆସେଟର ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ। ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ରିକଭରି ଟିମର ସହାୟତାରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯିବ ଓ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଗ) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ :

କମ୍ପାନୀର ଏକ କଷ୍ଟମର ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜମ୍ (ସିଆରଏମ୍) ସିଷ୍ଟମ ରହିଛି ଯଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇପାରିବ। ସିଷ୍ଟମ (କ) ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରେ, (ଖ) ଅନୁସନ୍ଧାନର ଆଧାରରେ ଟିଏଟିର ଅନୁପାଳନ କରେ ଓ (ଗ) ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟିଏଟି ମୁତାବକ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରେ ଓ ଏସ୍କାଲେସନ ମାଟ୍ରିକ୍ସର ଅନୁପାଳନ କରିଥାଏ।

ସିଆରଏମ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ଥରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପରେ, କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ ଟିମ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ/ ଅଭିଯୋଗ କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷତା ମୁତାବକ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ଅଟନ୍ତି। ଯେଉଁଠାରେ ସମ୍ଭବ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବିକଳ୍ପ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପ୍ରଚେଷ୍ଟା କରାଯାଇଥାଏ। ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହି ସମାଧାନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରୁହନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଏହି ସମସ୍ୟାକୁ ଉପର ବର୍ତ୍ତୁତ ପ୍ରକାରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରିପାରିବେ।

ଅଭିଯୋଗର ବର୍ଗୀକରଣ

- ସୂଚନା ଓ ଅଭିଯୋଗ କଲ ଗୁଡ଼ିକୁ ସିଆରଏମ୍ ଦ୍ୱାରା ପୃଥକୀକୃତ କରାଯାଇ ତାହାର ଗ୍ରାହକ ଓ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ।
- ସିଆରଏମ୍ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ କମ୍, ଉଚ୍ଚ, ମଧ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆକାରରେ ବର୍ଗୀକରଣ କରି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ଏହାର ଗ୍ରାହକ କରିବେ।

ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି :

- ସନ୍ତୋଷତା ସ୍ତରକୁ ଜାଣିବା ପାଇଁ ସିଆରଏମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ ଗ୍ରହଣ କରିବେ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସନ୍ତୋଷତା ସ୍ତରକୁ ଜାଣିବା ପାଇଁ ମତାମତ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

ଘ) ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମୀକ୍ଷା ଓ ଅଭିଯୋଗର ଅନୁଧ୍ୟାନ

ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗର ଅନୁଧ୍ୟାନ, ଟିଏଟି, ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକାର ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ। ଏହା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟରେ ଯଦି କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ବିଚ୍ୟୁତି ରହି ଯାଇଥାଏ ତାହାର ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ବୀମା ଅଭିଯୋଗ ତାଟାକୁ ବୀମାକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟମିତ ଭିତ୍ତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।

ଙ) ବୋର୍ଡ଼ ଓ ଅଡିଟ୍ କମିଟି ରିଭ୍ୟୁ :

- ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନୀତିକୁ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ। ଏହି ସମୀକ୍ଷାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ବିବେଚନା କରାଯିବ : (କ) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣର ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଉନ୍ନତିକରଣ; (ଖ) ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀର ସାମଗ୍ରୀକ କାର୍ଯ୍ୟବ୍ୟବସ୍ଥା, ଏବଂ (ଗ) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଟିମ୍‌ର ଇଚ୍ଛୁରନାଲ୍ ଅଡିଟ୍ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଅଡିଟର ଫଳାଫଳ ଓ ଯଦି ସେହି ବର୍ଷରେ ଏଥିରେ କିଛି ବିଚ୍ୟୁତି ରହିଥାଏ ତାହାକୁ ସୁଚୀତ କରାଯିବ।

- ତ୍ରୟମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ବୋର୍ଡ଼ ଓ ବୋର୍ଡ଼ କମିଟି ନିକଟରେ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ଏକ ରିପୋର୍ଟକୁ ରଖାଯିବ।

ଚ) ଖେବସାଇଟ୍

ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ ଓ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଏହି ନୀତି ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ କରାଯିବ।

ନୀତି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ର

ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟସ୍ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

(ପୂର୍ବର ନାମ ଚୈତନ୍ୟ ରୁରାଲ୍ ଇଣ୍ଟରମେଡିଏସନ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍)

ନୀତି

ସଂସ୍କରଣ ନଂ	1.0
ପଲିସି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ମୂଳ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 24, 2021
ପଲିସି ମାଲିକ	ସିଇଓ
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍
ସ୍ୱାକ୍ଷର	

ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ର

ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

(ପୂର୍ବର ନାମ ଟେଡନଏ ରୁରାଲ୍ ଇଣ୍ଟରମେଡିଏସନ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍)

ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ (“କୋଡ୍”) ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ନାଭି) ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିରେ ସାମିଲ୍ ରହିଛନ୍ତି ଯେକୌଣସି ଲୋନ୍ (ଗୃହ ରଣକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି)ର ମାର୍କେଟିଂ ଓ ଆବଣ୍ଟନରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ବା ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍‌ର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ।

ନାଭିର ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍‌ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି) ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଓ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଓ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ଵାରା ଆର୍ଥିକ ସେବାକୁ ଆଉଟସୋର୍ସ କରିବାର ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଓ ଏଥିରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମ୍ମାନ ଓ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। ଏହି ପଲିସିଟି ସୌଜନ୍ୟ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ମାନ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେଶିତ। ଏହି ପଲିସିଟି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ସ୍ଵଚ୍ଛତା ପ୍ରଦାନ କରେ।

ନାଭି ବିଭିନ୍ନ ସର୍ଭିସ୍ ଆସୋସିଏଟମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଓ ନିୟୋଜିତ କରିବାର ପ୍ରସ୍ତାବ ରଖି ଯଥା – ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ (“ଡିଏସଏଏ ସମୂହ”), ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏକ୍ଜିକ୍ୟୁଟିଭ୍ସ (“ଡିଏସଇ ସମୂହ”) (ଉଭୟ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ କର୍ପୋରେଟ) ଯେଉଁମାନେ ଏହାର ମାର୍କେଟିଂ ନେଟୱର୍କକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ନିମନ୍ତେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ (ସମୂହ) (“ପ୍ରସପେକ୍ଟ୍”)ମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରିବେ।

1. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଏହି କୋଡ୍‌ଟି ନାଭି ଓ ଡିଏସଏ/ ଡିଏସଇ ସମୂହ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ରାଜିନାମାରେ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଓ ସାମିଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ବିବେଚନା କରାଯାଇଛି। ଏହି କୋଡ୍ ଟି ଯେକୌଣସି ଲୋନର ମାର୍କେଟିଂ ଓ ଡିଷ୍ଟ୍ରିବ୍ୟୁସନରେ ଥିବା ବା ନାଭିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦରେ ସାମିଲ୍ ଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ।

ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏସଏ), ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଟିମ୍ (ଡିଏସଟି), ଏହାର ଟେଲି ମାର୍କେଟିଂ ଏକ୍ଜିକ୍ୟୁଟିଭ୍ (ଟିଏମଇ) ଓ ଫିଲ୍ଡ୍ ସେଲ୍ସ ପର୍ସୋନେଲ୍ ଏବଂ ବିଜନେସ ଡେଭଲପମେଣ୍ଟ ଏକ୍ଜିକ୍ୟୁଟିଭ୍ (ବିଡିଇ) ମାନେ ନାଭି ପକ୍ଷରୁ ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଂ ଅପରେସନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏହି ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ସହମତ ହେବାକୁ ହେବ। ଯଦି କୌଣସି ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇ ଏହି କୋଡ୍ ର ଉଲଙ୍ଘନ କରୁଥିବା ଜଣାପଡ଼ି ତେବେ ତାଙ୍କୁ କଳାତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରିଦିଆଯିବ। ଏହି ଆବଶ୍ୟକତାର ଅନୁପାଳନ

କରିବାର ବିଫଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କ ନିୟୋଜନ ର ସ୍ଥାୟୀ ସମାପ୍ତି କରି ଦିଆଯାଇପାରେ।

2. ଜଣେ ପ୍ରସପେକ୍ଟକୁ ଟେଲିଂ କଲିଂ (ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ)

ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନାଭିର ଉତ୍ପାଦ ବା ନାଭି ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରେ :

କ. ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନାଭିର ଝେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଶାଖା ବା ନାଭିର ରିଲେସନସିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ନେବାକୁ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରସପେକ୍ଟ, ଗ୍ରାହକ, ବିଜନେସ୍ ଏଣ୍ଟିଟି, ବିଲ୍ଡରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରେଫର କରାଯାଇଥାନ୍ତି ବା ନାଭିର ସେ ଜଣେ ପୁରୁଣା ଗ୍ରାହକ ହୋଇଥାନ୍ତି।

ଖ. ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ବା ଠିକଣା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ ଓ ଡିଏସଏ ମ୍ୟାନେଜର ବା ଟିମ ଲିଡରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ତାଲିକା, ଡାଇରେକ୍ଟୋରି, ଡାଟାବେସରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ। ଏହା ତାଙ୍କର ସହମତି ନେବା ପରେ ହିଁ କରାଯିବ।

ଗ. ଟିଏମଇ ସେହିସବୁ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବ. ନାହିଁ ଯାହାଙ୍କର ନାମ / ନମ୍ବର “ଡୁ ନଟ୍ ଡିଷ୍ଟର୍ବ” ତାଲିକାରେ ଚିହ୍ନିତ ହୋଇଛି।

3. ଆପଣ କେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ :

କ. ଟେଲିଫୋନ ଯୋଗାଯୋଗ ସାଧାରଣତଃ ସକାଳ 9.30 ଘ. ରୁ ଅପରାହ୍ନ 19.00 ଘ. ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବା ଉଚିତ୍। ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି କଲ୍ ଯେପରି କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅସ୍ଵାଭାବିକତା ସୃଷ୍ଟି କରୁ ନାହିଁ।

ଖ. ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇ କୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ପୂର୍ବରୁ ବା ପରେ କଲ୍ କରିବାକୁ ପ୍ରାଧୀକୃତ କରିଥାନ୍ତି ତେବେ ଏହାକୁ କରାଯାଇପାରେ।

ଗ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘର/ ବ୍ୟବସାୟ/ ଅଫିସକୁ ପରିଦର୍ଶନ ସକାଳ 9.30 ଘ. ରୁ ଅପରାହ୍ନ 19.00 ଘ. ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବା ଉଚିତ୍। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ପରେ ବା ପୂର୍ବରୁ ପରିଦର୍ଶନକୁ କରାଯାଇପାରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କୁ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ/ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ବା ମୌଖିକ ଭାବରେ ପ୍ରାଧିକୃତ କରିଥାନ୍ତି।

4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଉଚିତ୍

ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି ବା ବିଡିଇ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ/ ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରାଧୀକରଣ କ୍ରମେ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସଦସ୍ୟ/ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ସମ୍ପର୍କରେ ଆଲୋଚନା କରାଯିବା ଉଚିତ୍।

5. କୌଣସି ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥ୍ୟ/ ଭୁଲ୍ ଉପସ୍ଥାପନା / ଭୁଲ୍ ଉଚ୍ଚାରଣକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଏ ନାହିଁ

ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ/ ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଏହା କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ :

- କ. ନାଭି ଘୂରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଉପାଦ/ ସେବା ବିଷୟରେ ଭୁଲ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା
 - ଖ. ନାଭିର ବ୍ୟବସାୟ ବା ଅନୁଷ୍ଠାନ ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ବା ନାଭିର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଭୁଲ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା
 - ଗ. କୌଣସି ସୁବିଧା/ ସେବା ପାଇଁ ନାଭି ପକ୍ଷରୁ ଭୁଲ୍/ ଅଣପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରଦାନ କରିବା
 - ଘ. ଭୁଲ୍ ସୁଧ ହାର, ରଣ ମଞ୍ଜୁର ପରିମାଣ, ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି/ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପର୍କିତ ସବିଶେଷ ବିଷୟରେ ତ୍ରୁଟି ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ନାଭି ଘୂରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉପାଦ/ ସେବାର ଭୁଲ୍ ଭାବରେ ବିକ୍ରି କରିବା।
- ଉଚ୍ଚମାନର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ନାଭିର କର୍ମଚାରୀ ବା ଏମ୍ପଲଇଙ୍କ ଘୂରା ସମୟକୁ ସମୟ ତାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଆୟୋଜନ କରାଯିବ।

6. ଟେଲିଫୋନିକ୍ ଶିକ୍ଷାଚାର

କଲ୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ

- କ. ସକାଳ 09.30 ଘ. ପୂର୍ବରୁ ବା 19.00 ଘ. ପରେ ବିନା ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କଲ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
- ଖ. ବାରମ୍ବାର କଲ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ

କଲ୍ କରିବା ସମୟରେ

- କ. ନିଜର, କମ୍ପାନୀ ର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଓ କଲର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜଣାନ୍ତୁ ;
- ଖ. ଆଗକୁ ବଢ଼ିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ମାଗନ୍ତୁ।
- ଗ. ଯଦି ଅନୁମତି ନମିଳେ, ତେବେ ଦୁଃଖ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ ଓ ନମ୍ରତା ପୂର୍ବକ କଲ୍ ବିଚ୍ଛିନ୍ନ କରନ୍ତୁ।
- ଘ. ଆପଣଙ୍କର କଲର କାରଣ ବିଷୟରେ ଜଣାନ୍ତୁ;
- ଙ. ବାଧା ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ବା ଯୁକ୍ତି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ
- ଚ. ଯଥା ସମ୍ଭବ ପ୍ରସପେକ୍ଟ/ ଗ୍ରାହକ ସୁବିଧା ଅନୁଭବ କରୁଥିବା ଭାଷାରେ କଥା ହୁଅନ୍ତୁ।

ଛ. ଆଲୋଚନାକୁ କେବଳ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସୀମିତ ରଖନ୍ତୁ।

ଜ. ପରବର୍ତ୍ତୀ କଲ୍ ବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ପରିଦର୍ଶନ ସବିଶେଷ ବିଷୟରେ ପୁନଃସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ

ଝ. ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ କ୍ଲିଏଣ୍ଟ ଆପଣଙ୍କର ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କ ନାମ ବା ନାଭି ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମାଗନ୍ତି ତେବେ ତାହା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।

ଞ. ଗ୍ରାହକ/ କ୍ଲିଏଣ୍ଟ ତାଙ୍କର ମୂଲ୍ୟବାନ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥିବାରୁ ଧନ୍ୟବାଦ ଜଣାନ୍ତୁ।

କଲ୍ ପରେ

କ. ଗ୍ରାହକ/ କ୍ଲିଏଣ୍ଟ ଯଦି “ଡୁ ନଟ୍ ଡିଷ୍ଟର୍ବ” ପାଇଁ ଚାହିଁ ଥାନ୍ତି ତେବେ ଏହି ବିଷୟରେ ନାଭିକୁ ସୂଚୀତ କରନ୍ତୁ।

7. ଉପହାର ବା ଲାଞ୍ଜ

ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଉପହାର ବା ଲାଞ୍ଜ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ। ଯଦି ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକ/ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ପ୍ରକାର ଲାଞ୍ଜ ବା ଟଙ୍କା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ତେବେ ସେ ଏହା ବିଷୟରେ ତାଙ୍କର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ସୂଚୀତ କରିବା ଉଚିତ୍।

8. ପରିଦର୍ଶନ/ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଥିବା ସାବଧାନତା

ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି ବା ବିଡିଇ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ/ ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍

କ. ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ସମ୍ମାନ ଜଣାଇବା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଦୂରତା ରକ୍ଷା କରିବା;

ଖ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘରେ/ ଅଫିସରେ ତାଙ୍କର ଅନୁମତି ବିନା ପ୍ରବେଶ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ;

ଗ. ବହୁ ସଂଖ୍ୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘରେ/ ଅଫିସକୁ ଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ;

ଘ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଉଚିତ୍;

ଙ. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉପସ୍ଥିତ ନଥାନ୍ତି ଏବଂ ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ କେବଳ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ/ ଅଫିସ୍ କର୍ମଚାରୀମାନେ ରହିଥାନ୍ତି ତେବେ ସେମାନେ ସେଠାରେ ପରିଦର୍ଶନକୁ ସମାପ୍ତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍ ବ୍ୟାକ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ସମସ୍ୟା ନଥାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରେ।

ଚ. ଯଦି ଗ୍ରାହକ/ କଷ୍ଟମରର ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କ ନାମ ବା ନାଭି ଅଫିସରଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମାଗନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କର ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍।

ଛ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କେବଳ ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଆଲୋଚନା କରାଯିବା ଉଚିତ୍ – ଏକ ପେଶାଗତ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ।

9. ଚିଠି ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗର ପ୍ରଦାନ

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ପ୍ରକାର ଯୋଗାଯୋଗ କେବଳ ନାଭି ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଫର୍ମାଟରେ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

10. ଏମପ୍ୟାନେଲମେଣ୍ଟର ରେକର୍ଡସ/ ବୁକସ ଏବଂ ସର୍ଭି ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ

କ. ଡାକରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ସର୍ଭିସ୍ ସହିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମସ୍ତ ବୁକ୍ସ, ରେକର୍ଡସ ଓ ସୂଚନାକୁ ନାଭି ଆକ୍ସେସ କରିବାର ସୁବିଧା ରହିବା ଉଚିତ୍ ।

ଖ. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ତାଚାର ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରକ୍ଷା କରିବା ଓ ଯଦି ସୁରକ୍ଷାର ଉଲଙ୍ଘନ ହୁଏ ବା ଗୋପନୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ଲିକେଜ୍ ହୁଏ ତେବେ ଏଥିପାଇଁ ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କୁ ଦାୟଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ଓ ଏହା ଏମପ୍ୟାନେଲମେଣ୍ଟର ସର୍ଭି ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ସାମିଲ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

ଗ. ନାଭି ମଧ୍ୟ ଏମପ୍ୟାନେଲ୍ ହୋଇଥିବା ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କର ଅପ ଟୁ ଡେଟ୍ ତାଚାବେସ୍ ବଜାୟ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ।

ଘ. ବ୍ୟବସାୟର ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନତା ବଜାୟ ରକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଜରୁରୀକାଳୀନ ଯୋଜନା ରହିବା ଉଚିତ୍ ।

ଙ. ନାଭି ଏହାର ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓ ଏକ୍ସଟରନାଲ୍ ଅଡିଟରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ଓ ବିଡିଇଙ୍କର ଅଡିଟ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ବଜାୟ ରଖିଛି ବା ଏହାକୁ ଏହା ପକ୍ଷରୁ ନିୟୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇପାରେ ଓ ନାଭି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ଅନୁକ୍ରମରେ ଏହା ସହିତ ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କ ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ ଥିବା କୌଣସି ଅଡିଟ୍ କପି ବା ରିଭ୍ୟୁ ରିପୋର୍ଟକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରେ ।

ଚ. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବା ଏହାଦ୍ଵାରା ପ୍ରାଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଡକ୍ଯୁମେଣ୍ଟ ଦେଖିବ, ଗ୍ରାନଟାକ୍ସନ ରେକର୍ଡ୍ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନାକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଦେଖିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ଯାହାକି ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇ ଦ୍ଵାରା ରଖାଯାଇଥାଏ ବା ପ୍ରୋସେସ୍ କରାଯାଇଥାଏ ।

ଛ. ଏମପ୍ୟାନେଲମେଣ୍ଟର ସମାପ୍ତି ପରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରସପେକ୍ଟ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ।

ଜ. ନାଭିର ଆଇନଗତ/ ନିୟାମକ ଦାୟାତ୍ଵ ଅନୁସାରେ ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କାଗଜାତର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବ ।

11. ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ୍

ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ନାଭି ର କର୍ମଚାରୀ ବା ଏମ୍ପଲଇଜ୍ ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଉଥିବା ତାଲିମ୍ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଯୋଗ ଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯଦ୍ଵାରା ଡିଏସଏ, ଡିଏସଟି, ଟିଏମଇ ବା ବିଡିଇଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଚ୍ଚମାନର ସେବା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ।

