

ମିତଲ୍ୟାଣ୍ଡ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ – ଦି ଆକ୍ସିସ୍, ପୁର୍ ନଂ. 1, ଆର ବି ବଡ଼ି ଦାସ୍ କଲୋନୀ, ବି.ଏମ.ସି. ଛକ, ଜି.ଟି. ରୋଡ୍, ଜଳନ୍ଦର -144001

| | | |
|-------------------|--|-----------|
| ବିବରଣୀ | ସବିଶେଷ | 08-May-24 |
| କାଗଜାତର ନାମ | ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି | |
| ପ୍ରସ୍ତୁତକାରୀ | ଶ୍ରୀ ମନିନ୍ଦର କୁମାର-ଆସୋସିଏଟ୍ ଭାଇସ୍ ପ୍ରେସିଡେଣ୍ଟ- କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରଡକ୍ଟ୍ | |
| ସମୀକ୍ଷାକାରୀ | ଶ୍ରୀ ଗଗନଦୀପ ଶର୍ମା – ଡେପୁଟି ଭାଇସ୍ ପ୍ରେସିଡେଣ୍ଟ – ଲିଗାଲ୍ ଓ ଅଡିଟ୍ | |
| ମଞ୍ଜୁରକାରୀ | ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ | |
| କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ | | |

ଗୋପନୀୟତା ବିବରଣୀ

ଏହି କାଗଜାତ ଗୋପନୀୟ ପ୍ରକୃତିରେ ଅଟେ ଏବଂ ଏଥିରେ ମିତଲ୍ୟାଣ୍ଡ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏମଏମଏଫଏଲ୍) ପାଇଁ ମାଲିକାନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ରହିଛି ଯାହା ଏମଏମଏଫଏଲ୍ ବାହାର ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ନାହିଁ, ପ୍ରସାରଣ କିମ୍ବା ନକଲି ହେବ ନାହିଁ, ଯାହା ଏହାର ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ନାହିଁ। ମିତଲ୍ୟାଣ୍ଡ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ର ସ୍ୱତ୍ୱ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ବିନା ଏହି ସୂଚନାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା କିଛି ଅଂଶରେ କୌଣସି ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ପ୍ରକାଶ ନିଷିଦ୍ଧ ଅଟେ ।

1. ପରିଚୟ:

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସର୍ଜୁଲାର ଜାରି କରିଥିଲା, ନଂ. ଆରବିଆଇ/2011-12/470 ଡିଏନବିଏସ୍ ସିସି.ପିଡି. ନଂ.266/03.10.01/ 2011-12 ତାରିଖ 26 ମାର୍ଚ୍ଚ, 2012- ରଣ ବ୍ୟବସାୟ କରିବା ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି) ସମ୍ପର୍କରେ । ମିତଲ୍ୟାଣ୍ଡ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏମଏମଏଫଏଲ୍) ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ କାରବାର କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) ଭାବରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି ଯେଉଁଥିରେ ଏନବିଏଫସି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସ୍ୱୟଂ ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ ଆରବିଆଇର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।

ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନି- ସିଷ୍ଟମ୍ସ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନନ୍-ଡିପୋଜିଟ୍ ନେଉଥିବା କମ୍ପାନି ଏବଂ ଡିପୋଜିଟ୍ ଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନି (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2016 ଅନୁଯାୟୀ ଫେୟାର ପ୍ୟାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କୁ ଆହୁରି ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଥିଲା ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସଦ୍ୟତମ ସର୍ଜୁଲାର, ମାଷ୍ଟର୍ ଡିରେକ୍ଟର - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଡାକ୍ତା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2022 ସର୍ଜୁଲାର, ନଂ. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଡିଓଆର/2021-22/89 ଡିଓଆର୍.ଫିନ୍.ଆରଇସି. 95/03.10.038/2021-22 ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଧାରାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଅତିରିକ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଉଲ୍ଲେଖ କରିଛି ।

2. ଏମଏମଏଫଏଲ୍ ର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

2.1. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପରିଚାଳନାରେ ସଜୋଟ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ସଜୋଟତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆମ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ।

2.2. ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଜାତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଭାଷା ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଭେଦଭାବ ନ କରିବା ଏବଂ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର କରିବା ।

2.3. ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଥିବା ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି କୁ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବା ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବା । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଏମଏମଏଫଏଲ ସର୍ବଦା ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ନୂତନ ଧାରଣା ଏବଂ ପରାମର୍ଶକୁ ସ୍ୱାଗତ କରେ । ଏଥିପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ଓ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପରାମର୍ଶ ବାକ୍ସ ରଖାଯାଇଛି ।

2.4. ଆକାଉଣ୍ଟ ବହିର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ଯୋଗ୍ୟ ଅତିତର/ମାନକ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

2.5. ସେପ୍ଟେମ୍ବର 30 ଏବଂ ମାର୍ଚ୍ଚ 31 ତାରିଖ ସୁଦ୍ଧା ପ୍ରତି ଅର୍ଦ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ ଶେଷ ହେବାର 2 ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ନିକଟରେ ଏକ ଅନୁପାଳନ/ ପରିଚାଳନା ରିପୋର୍ଟ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ, ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ପାଳନର ପରିମାଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା (ବିଶେଷ କରି କୌଣସି ବିଭ୍ରାତ ଏବଂ କାରଣ ସୂଚିତ କରେ) ଯାହାକି ଉକ୍ତ ଅର୍ଦ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ ଶେଷ ସୁଦ୍ଧା ଅଟେ ।

2.6. ଏହି କୋଡ୍ କୁ ଆମେ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଚାର କରିବୁ ।

2.7. ଏମଏମଏଫଏଲ ଏକ ମାନକ ସରଳୀକରଣ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଏମଏମଏଫଏଲ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶଦାର / ଏଜେଣ୍ଟ୍ କ ଦ୍ୱାରା ରଣଦାତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଦେୟ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ରେ କ୍ଷଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ରାଶି ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ରେ କ୍ଷଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ ନାହିଁ ।

3. ରଣ ଉପଲକ୍ଷ କରିବା ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ତାହାର ପ୍ରୋସେସିଂ

3.1 ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବୈଠକ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ମଞ୍ଚର ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସର୍ଭାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯାଏ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେ ଏକ ସୁଚିତ୍ରିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ ହୁଅନ୍ତି ।

3.4 ତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ କେନ୍ଦ୍ର ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରୁ ସେ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଉକ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ପଚାରି ବୁଝିପାରିବେ ।

3.3 ଏମଏମଏଫଏଲର କ୍ରେଡିଟ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଏବଂ ତାଙ୍କ ପରିବାର ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କ ର ଆର୍ଥିକ ମାଧ୍ୟମ ସହିତ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ମାଗିଥାଏ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ତାହା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏଭଳି ସୂଚନା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜର ଆବଶ୍ୟକତା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

3.4 ଯେହେତୁ ଅନେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ସମର୍ଥନ କରିବା ପାଇଁ ଦସ୍ତାବିଜ ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ, ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ଆଲୋଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଏମଏମଏଫଏଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁବିଧାଜନକ ସମୟରେ ଏକ ସମୟ ମାଗିଥାଏ ।

3.5 ଏହିପରି ପ୍ରାପ୍ତ ସୂଚନା ଏମଏମଏଫଏଲ ଦ୍ୱାରା କ୍ରେଡିଟ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ ଏବଂ ଉଭୟ ଏମଏମଏଫଏଲ ଏବଂ ରଣଧାରୀ ରଣ ପରିମାଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରେ ।

3.6 ଏମଏମଏଫଏଲ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଦେବା, ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ରସିଦର ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବା ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ ହେବାର 30 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ । (ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପୂରଣ ହେବା ପରେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ କାରଜପତ୍ର ଦାଖଲ କରାଯାଇ ଗ୍ରହଣୀୟ ପ୍ରମାଣିତ ହେବା ପରେ ଏକ ଫର୍ମ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ) ।

3.7 ଏମଏମଏଫଏଲ ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଏବଂ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସେମାନଙ୍କର ସମହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ରଣଦାତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଠାରୁ କ୍ଷଷ୍ଟ ସହମତି ଲୋଡ଼ିଥାଏ ।

4. ରଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ଓ ସର୍ତ୍ତ /ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ

4.1. ଏମଏମଏଫଏଲ ଏକ ପ୍ରାକ୍-ବିତରଣ ଅଧିବେଶନ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ବିତରଣ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ମୌଖିକ ଭାବରେ ବୁଝାଇବା ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଇଥାଏ । ଏମଏମଏଫଏଲ ଏହାର ରଣଦାତାଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ 3 ଦିନର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ନେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରିବ ।

4.2. ବୁଝାମଣାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ, ଆବେଦନ, ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ବିତରଣ ସମୟରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ପୁନରାବୃତ୍ତି କରାଯାଏ ।

4.3. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବର୍ଷନା କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, କିନ୍ତୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ:

- କ) ଆରବିଆଇର କେମ୍ପାଇସି ଗାଇଡଲାଇନ ପାଳନ କରିବା ।
- ଖ) ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର ପଦ୍ଧତି ।
- ଗ) ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଦସ୍ୟ ମିଳିତ ଭାବରେ ଏବଂ ଅନେକ ସମୟରେ ଅନ୍ୟ ଗୋଷ୍ଠୀର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଅନ୍ୟର ଦାୟିତ୍ୱକୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦିଅନ୍ତି
- ଘ) ରଣ ରାଣି ଏବଂ ଅବଧି, ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ
- ଙ) ରଣ ପରିଶୋଧର ବାରମ୍ବାରତା - ସାପ୍ତାହିକ, ପାଞ୍ଚିକ କିମ୍ବା ମାସିକ ହେଉ ।

4.4 ଏମଏମଏଫଏଲ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ, ବିଶେଷ କରି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅବଧି, କିଛି ପରିମାଣ ଏବଂ ରଣର ଅବଧି/(ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା/ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ) ।

5. ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ

5.1. ଏମଏମଏଫଏଲ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଠିକ୍ ସମୟରେ ପରିଶୋଧ କରିବାର ଲାଭ ଏବଂ ବକେୟା ରଣ ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରେ ।

5.2. ବିତରଣ ସୁଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଧାରକ ବୁଝିପାରିବେ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

6. ରଣ ଆଦାୟ

6.1 ଏମଏମଏଫଏଲ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଆଧାରରେ ଦେୟ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଭରାଦ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ସହିତ ସମାନ ଅଟେ ।

6.2 ଏହାର ରଣଧାରୀଙ୍କ ବକେୟା ବକେୟା ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏମଏମଏଫଏଲ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରେ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ଇତ୍ୟାଦି, ଏମଏମଏଫଏଲ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଏହାର ରଣଦାତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ରଣ ପୂର୍ବ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

6.3 ରଣଦାତା ଭାବରେ ଏହାର ଅଧିକାରକୁ କଢ଼ାକଢ଼ି ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରୁଥିବା ବେଳେ, ଏମଏମଏଫଏଲ ନମ୍ର ଭାଷାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଏବଂ ଅପମାନଜନକ ଏବଂ କଠୋର ଶବ୍ଦର ବ୍ୟବହାରକୁ ବନ୍ଦ କରିଦିଏ । ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ କୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଏମଏମଏଫଏଲ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଅଟେ ।

6.4 ଏମଏମଏଫଏଲ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ଆଦାୟ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ, ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିନ୍ ଅଧୀନରେ ଥାଏ ।

6.5 ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏଭଳି କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ଏମଏମଏଫଏଲ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ବିଚାର ରଖିବାକୁ ଅଧିକାର ରଖିବ ।

6.6 ସାଧାରଣତଃ କେବଳ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯିବ। କ୍ରମାଗତ 2 କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ନ ହେଲେ ହିଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିପାରିବେ।

6.7 କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ତଦାରଖ ପାଇଁ ପ୍ରଶାଳୀତ୍ୱା ଆଚରଣ ବିଧି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । କଂପାନୀ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ଉପକରଣ ଚିହ୍ନଟ କରିବ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ରେ କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଜବରଦସ୍ତ ରଣ ସଂଗ୍ରହ ଆଇ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ ନକରି ରଣଦାତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

6.8 କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପଦ୍ଧତିରେ କେବଳ ସଂଗୃହୀତ ରଣ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହାର ଅପେକ୍ଷା ସେବା ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସତ୍ତ୍ୱେ କ୍ଷେତ୍ର ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯିବ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ବିଧି ପାଳନ ନ କଲେ ମଧ୍ୟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯିବ। ସାଧାରଣତଃ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଅଞ୍ଚଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କେବଳ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବାହାର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ୍‌ସ୍‌ର ହାର କରାଯିବ।

6.9 ଏମଏମଏଫଏଲରେ ରଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏଭଳି ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଆଶ୍ରୟ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ରଣ ବିଚରଣ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

6.10. ଏମଏମଏଫଏଲ ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିମ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ । ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହ ପାରସ୍ପରିକ ସହମତି ରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯିବ ଏବଂ ଆରଜ (ଯଦି ରଣଦାତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦ୍ୱାର ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କରାଯାଇପାରିବ)। ଏମଏମଏଫଏଲ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦିଗରେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ:

- ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
- ସକାଳ 9 ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6 ଟା ପରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଫୋନ୍ କରିବା ଏବଂ/ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫୋନ୍ କରିବା
- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା
- ରଣଧାରୀଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା
- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କି/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ
- ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା

7. କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି

7.1 ଏମଏମଏଫଏଲ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ଯେ ରଣଧାରୀମାନେ ପରିଶୋଧ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ ଦକ୍ଷତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କଲେ ହିଁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣଧାରୀମାନେ ଅତ୍ୟଧିକ ରଣ ବୋଧ ହେବାର ଯଥେଷ୍ଟ ବିପଦରେ ପଡ଼ିବେ ନାହିଁ । ସେହିପରି ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଅଣ-କ୍ଲେଡିଟ୍ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦ (ଯେପରିକି ବୀମା) ଯେପରି ଉପଯୁକ୍ତ ହେବ ସେଥିପ୍ରତି ଏମ୍ ଏମ୍ ଏଫ୍ ଏଲ୍ ଯଥେଷ୍ଟ ଯତ୍ନ ନେବ।

7.2 ଆର୍ଥିକ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟ, ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ (ସୁଧ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ସମେତ) ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝିବା ଯୋଗ୍ୟ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

7.3 ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ତାହାର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ, ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ଏକ ବୈଧାନିକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକତା ନଥିଲେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ନନେଇ ଏଭଳି ତାହା କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।

7.4 ଏମଏମଏଫଏଲ ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ କୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଅଟେ ।

8. ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା

8.1 କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଏବଂ ବିପଦର ଉଚ୍ଚତକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

8.2 ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉଚ୍ଚତା ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଯୁକ୍ତି, କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଜ୍ଞତାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ସେତେବେଳେ ଏହି ପରି ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

8.3 ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେଉଁ ପ୍ରକୃତ ହାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହିବେ । ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଆଗୁଆ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

9. ଜେନେରାଲ

9.1 କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସର ସମେତ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏଫପିସି ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଜ୍ଞତାରେ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ରଖାଯିବ ।

9.2 ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ଏହାର ପ୍ରତିବନ୍ଧକତାକୁ ଦର୍ଶାଇ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ପରିସରରେ ଏବଂ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଏକ ବିବୃତି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ,

9.3 କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଆୟ, ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ।

9.4 ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ମାଗଣାରେ ଦିଆଯିବ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଏଭଳି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ରଣ ଧାରୀମାନଙ୍କୁ ରଣ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

9.5 ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରେ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଜାରି ପୁସ୍ତକରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଏବଂ ଏହାର ଖେତ୍ରସାଜ୍ଞତାରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

9.6 ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୁ ରୋକିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ବୋଲି ଏକ ଘୋଷଣା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏଫପିସିରେ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ ।

9.7 ଆରବିଆଇଇ କେମ୍ପାଇସି ଗାଢ଼ତାଲୀନ ପାଳନ କରାଯିବ । ରଣଧାରୀଙ୍କ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରାଯିବ,

9.8 ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଗାରି କରିବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ରେ ହେବ ଏବଂ ଏଭଳି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଭାଞ୍ଜା ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ହିଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

9.9 ସମସ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ କେବଳ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟରେ ଏକରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବେ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟର ତୀକ୍ଷ୍ଣ ତଦାରଖ କରାଯିବ,

9.10 ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଯେପରି ଜଟିଳ ନ ହୁଏ ସେଥିପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଭାଞ୍ଜା ଅନୁଯାୟୀ ବନ୍ଧନ କରାଯିବ ।

9.11 କମ୍ପାନୀର ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ମାନକ ରୂପ ରହିବ । ରଣ ରାଜିନାମା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ ।

9.12 ଏମଏମଏଫଏଲ ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ରୁ ଦୂରେଇ ରହିଥାଏ (ଯଦି ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ରଣଦାତାଙ୍କ ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ) ।

9.13 ରଣଧାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ରଣଧାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା କୌଣସି ରଣଦାତାଙ୍କଠାରୁ ଯିଏ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଟେକ୍ ଓଭର କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଏ, ତେବେ ଏମଏମଏଫଏଲର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଅଛି, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

10. ଉଦ୍ଘୋଷନ

10.1. କମ୍ପାନୀର ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ, ରଣ ବୃତ୍ତିନାମାର ମାନକ ରୂପ ରହିବ । ରଣ ରାଜିନାମା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ ।

10.2. ରଣ ବୃତ୍ତିନାମାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

କ. ରଣର ସମସ୍ତ ସର୍ଭାଇଭା,

ଖ. ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନୀତିରେ ରଣର ମୂଲ୍ୟ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ଗ. ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଯଦି ଅଛି, ତେବେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଉପରେ ନୁହେଁ ବରଂ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ,

ଘ. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଡିପୋଜିଟ / ମାର୍ଜିନ ଆଦାୟ କରାଯାଇନାହିଁ,

ଙ. ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧ ର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିୟମ ଅବଧି ।

ଚ. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ତାତକାଳୀନ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ବୋଲି ଏକ ନିଶ୍ଚିତତା ।

10.3. ରଣ କାର୍ଡରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ:

କ. ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର (ଆରଓଆଇ) ଆଦାୟ କରାଯାଇଛି

ଖ. ରଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ଭାଇଭା

ଗ. ସୂଚନା ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ବୃତ୍ତାନ୍ତ ଡିସଚାର୍ଜ ସମେତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵୀକୃତି ।

ଘ. ରଣ କାର୍ଡରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ

ଙ. ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତିରେ ହେବ ଏବଂ ରଣ କାର୍ଡରେ ହିଁ ଶୁଳ୍କ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ।

ଚ. ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ

11. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

11.1. କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ଯଦି କୌଣସି କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଦୁର୍ବ୍ୟବହାରରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ତୁରନ୍ତ ସେହି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଶୁଖିଲାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯିବ grievance.redressal@midlandmicrofin.com ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର 0181 - 508 5555 ଏବଂ 508 6666 ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ ।

11.2. ସମସ୍ତ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ପରିସରରେ ପରାମର୍ଶ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ବକ୍ତ୍ର ଅଛି ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ କର୍ମଚାରୀ (ଅର୍ଥାତ୍ ଶାଖା ପରିଚାଳକ/ କୁଷ୍ଠ ମ୍ୟାନେଜର)ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇ ସେମାନଙ୍କ ସମସ୍ୟା / ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରାଯିବ । ସହ ଆଲୋଚନା କରିପାରିବେ । ଆମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟା/ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ରସ୍ତରରେ ବରିଷ୍ଠ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କେତେକ ପଦକ୍ଷେପ/ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି । ଏହାବ୍ୟତୀତ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ରଖାଯାଇଥାଏ ଯେଉଁଠାରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ/ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥାଏ ।

11.3. କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଉପରେ ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ –

ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହି ଠିକଣାରେ ଚିଠିକୁ ପଠାଇ ପାରିବେ:

ଶ୍ରୀମତୀ ପରମିତା ଦେବୀଙ୍କ ନିକଟ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ

ମିଡଲ୍ୟାଣ୍ଡ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍
 ପଞ୍ଚମ ମହଲା, ଦି ଆକ୍ସିସ୍, ବିଏମସି ଛକ, ଜିଟି ରୋଡ୍
 ଜଳନ୍ଦର -1446001

ଇ-ମେଲ୍ : grievance.redressal@midlandmicrofin.com

11.4 ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯିବ -

- କୃଷର ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ଅଧୀନରେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯିବ - 3 ଦିନ
- ସିଓଓ, ସିଏଫଓଙ୍କୁ ପ୍ରେରଣ ସହିତ ସମାଧାନ କରାଯିବ - ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 7 ଦିନ ପରେ
- ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କୁ ପ୍ରେରଣ କରିବା - ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 15 ଦିନ ପରେ
- ଏଚଓ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ କମିଟିକୁ - ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 21 ଦିନ ପରେ
- ବୋର୍ଡ ପରିଚାଳନା କମିଟିକୁ - ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ପରେ

11.5 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୋଷକୁ ପ୍ରାଥମିକତା (ଏକ ମାସରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ) ଆଧାରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୟାସ ହେବ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ ସମସ୍ୟା ପାଇବାର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ ସମସ୍ୟା ର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ -

| | |
|---------------|--|
| ପଦବୀ | ଡେପ୍ୟୁଟି ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର – ନୋଡାଲ ଅଫିସର |
| ଯୋଗାଯୋଗ ଠିକଣା | ଡିଏନବିଏସ୍, ଆରବିଆଇ, ସେକ୍ଟର 17, ସେକ୍ସ୍ଟାଲ୍ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ |
| ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର | 0172-2540350 |
| ଇମେଲ୍ | dnbschandigarh@rbi.org.in |

10. ସମୀକ୍ଷା

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଅର୍ଦ୍ଧବର୍ଷରେ ଥରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ।

11. ମତାମତ ପ୍ରଣାଳୀ

ମିଡଲ୍ୟାଣ୍ଡ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ (1800 137 0600) ଆରମ୍ଭ କରିଛି ଆରବିଆଇ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ ତିନିସ୍ତରୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯୁନିଟ୍ ପୁନର୍ଗଠନ କରାଯାଇଥିଲା। ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମିତି ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ନଜର ରଖିଥାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରେ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଧିକରୁ ଅଧିକ ସହକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ କଂପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ ଜାରି ରଖୁଛି।

**ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ, 2018 ର ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍
ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ**

| | |
|----------------------------------|---|
| | ସ୍କିମ୍ ଏହିସବୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଭର କରେ |
| ସମସ୍ତ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଏନବିଏଫସି | ଏହି ସମ୍ପତ୍ତି ପରିମାଣ ଥିବା ଏନବିଏଫସି \geq ଟ.100 କୋଟି + ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ଏହାକୁ ଛାଡ଼ି : ଭିଡିଓମି ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ, ମୂଳ ନିବେଶ କମ୍ପାନୀ, ଭିଡିଓମି ଡେବଟ ଫଣ୍ଡ ଓ ଏନବିଏଫସି ଅଣ୍ଡର ଲିକ୍ୟୁଇଡେସନ) |

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର କାରଣ

- ସୁଧ/ଜମା ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବରେ ପଠେଇ କରାଯାଇଛି
- ଟେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବରେ କରାଯାଇଛି
- ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ, ସର୍ଭାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଇନାହିଁ ।
- ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ
- ଚୁକ୍ତି/ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ବିଫଳତା
- ବିଫଳତା / ସିକ୍ୟୁରିଟି / ତକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ
- ଚୁକ୍ତିନାମା/ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଆଇନଗତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ବିଲ୍-ଇନ୍ ପୁନଃମତଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା
- ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରୁନାହିଁ
- ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରାଯାଇନାହିଁ

ଗ୍ରାହକ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ?

| | | | | |
|--------------------------------------|------------|--|--|---|
| ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଏନବିଏଫସିକୁ ଲିଖିତ ଉପସ୍ଥାପନା | ମାସର ଶେଷରେ | ଯଦି ଏନବିଏଫସି ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଉତ୍ତର ନମିଳେ ବା ଗ୍ରାହକ ଏନବିଏଫସିଙ୍କ ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରୁହନ୍ତି | ଯଦି ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଫୋରମ ନିକଟକୁ ଯାଇ ନଥାନ୍ତି | ଏନବିଏଫସିଙ୍କ ଉତ୍ତରର ଏକ ବର୍ଷ ପରେ ଏନବିଏଫସି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ |
|--------------------------------------|------------|--|--|---|

ଲୋକପାଳ କିପରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବେ?

ଲୋକପାଳଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ପ୍ରକୃତିର ଅଟେ । ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାମଣାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କଲେ, ପୁରସ୍କାର/ଆଦେଶ ଜାରି କରିପାରିବେ ।

ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସବୁଷ୍ଟ ନହେଲେ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ, ଯଦି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପିଲ ଯୋଗ୍ୟ, ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ: ଡେପୁଟି ଗଭର୍ଣ୍ଣର, ଆରବିଆଇ

ସୂଚନା:

ଏହା ଏକ ବିକଳ ବିବାଦ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା । ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଦାଲତ/ ଫୋରମ୍ / କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନ ଅଟନ୍ତି ।

ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟକୁ ଦେଖନ୍ତୁ www.midlandmicrofin.com

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ :ଦି ଆକ୍ସିସ୍, ବିଏମସି ଚକ, ଜି.ଟି. ରୋଡ୍, ଜଳନ୍ଦର, ପଞ୍ଜାବ -144001
ଫୋନ୍ : www.midlandmicrofin.com ଇମେଲ୍ : info@midlandmicrofin.com