

ସିନ୍ଧୁଜା ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

ଅଗଷ୍ଟ 2022

विषयवस्तु	
पूर्वावलोकन .....	3
नती उद्देश्य .....	3
नतीर परिचर.....	3
अभियोग प्रमाथान नेकानिजिने नतीगुठिक.....	3
प्रंजा.....	3
शासन गोन.....	5
बोर्ड अणु ठालरेकुर्थ.....	5
ग्राहक अभियोग कनिठि.....	6
अभियोग प्रमाथान विभागा.....	6
शाखा परिचालक किणु शाखा कनिठारि.....	6
ग्राहकक अभियोग प्रमाथान नेकानिजिने.....	11
रुपानेनगुठिक .....	11
रुन-रालणु (TAT) एवु एक्कालेप्रणु मणुठिठु  .....	12
ग्राहकक ठाल वरुय एक्कालेप्रणु रुपानेनः.....	15
अभियोग प्रमाथान वृक्रिया .....	
अभियोगर गणुठारठार.....	16
अभियोग वरु.....	16
ग्राहकक अभियोग ठाल रियेठारठु एवु प्रमाथार नेकानिजिने.....	18
नती प्रमाथार एवु अणुठनगुठिक.....	18

### ସମୀକ୍ଷା

ସିନ୍ଧୁଜା ଏକ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ଯାହା ଏକ ସେବା ଶିଳ୍ପ ଅଟେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନିର୍ମୂଳ ସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ଦ୍ଧିତ । ଏହା ସମଗ୍ର ସମ୍ପର୍କ ମଧ୍ୟରେ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଏକାନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ । ଗ୍ରାହକ ସେବା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆନନ୍ଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଲକ୍ଷ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଯନ୍ତ୍ରଣା ବିକାଶ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ଗୁରୁତ୍ୱ ଏଠାରେ ଅଛି ।

### ନୀତି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସିଷ୍ଟମ, ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କ ମେକାନିଜିମ୍ ସେଟ୍ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସନ୍ତୋଷର ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତକୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ଏହି ନୀତିର ମୂଳ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ । ଏହି ନୀତିର ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

- 1) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କ mechanism ଶିଳ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରନ୍ତୁ ।
- 2) ନିଷ୍ଠିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି ।
- 3) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସମାଧାନ ନିଷ୍ଠିତ କରନ୍ତୁ ।
- 4) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଅଭିଯୋଗ ରିପୋର୍ଟ ତ୍ୟାନେଲ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଚେତନତା ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ ।
- 5) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ୦କ ଏବଂ ଅନି eth ଠିକ ଅଭ୍ୟାସରୁ ରକ୍ଷା କରନ୍ତୁ ।

### ନୀତିର ପରିସର

ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । ଏହି ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଏହି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ସିଷ୍ଟମ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ।

### ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ

- 1) ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ଯେପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବ ।
- 2) ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣରେ ବ୍ୟବହାରର ସହଜ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ ସମାନ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ଏକାଧିକ ତ୍ୟାନେଲ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- 3) କର୍ମଚାରୀମାନେ ଭଲ ବିଶ୍ୱାସରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ କଣସି ପକ୍ଷପାତ ନକରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ।
- 4) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମୟସୀମା କଠୋର ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯିବ ।
- 5) ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମନିଟରିଂ ଅନ୍ତତ ପକ୍ଷେ ତ୍ରୁଟିମାନଙ୍କ ଭିତ୍ତିରେ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ।

### ସଂଜ୍ଞା

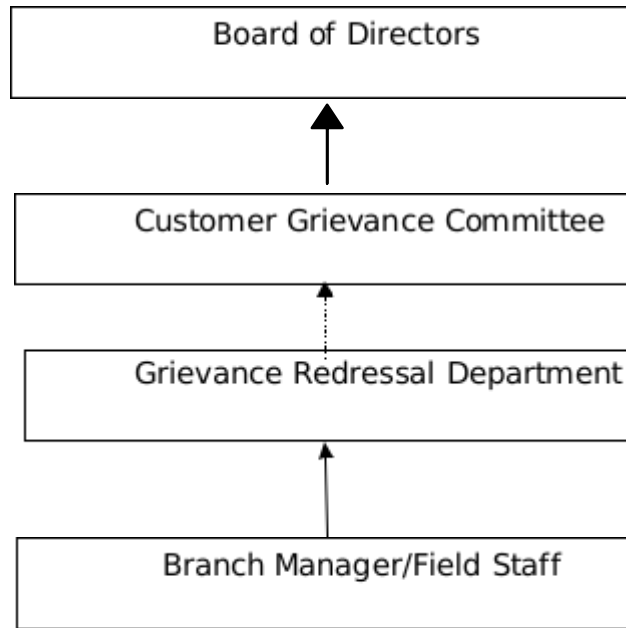
1. “ଗ୍ରାହକ” ଏଠାରେ “ଯେକଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ସିନ୍ଧୁଜା ମାଇକ୍ରୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ଠାରୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କିମ୍ବା ପରୋକ୍ଷ ଭାବରେ କଣସି ପ୍ରକାରର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି” ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସକ୍ରିୟ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ / ସଦସ୍ୟ ବର୍ଗ ଅଧୀନରେ ଅଛି ।
2. “କଲର” କୁ ଏଠାରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଯେ “ଯେକଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଯେକଣସି ପ୍ରକାରର ଜିଜ୍ଞାସା / ସେବା ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସିନ୍ଧୁଜା ମାଇକ୍ରୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ସହିତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ସହିତ ସଂଯୋଗ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିଛନ୍ତି, ସେ ଗ୍ରାହକ ହୋଇପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ନ ହୋଇପାରନ୍ତି” ।
3. “କମ୍ପାନୀ” ଅର୍ଥ ସିନ୍ଧୁଜା ମାଇକ୍ରୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍ ।
4. “ବୋର୍ଡ” ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ।
5. ଏଠାରେ “ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କମିଟି” ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମିଟି ଯାହା ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ପ୍ରାୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ / ସେବା ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନଜର ରଖେ ।
6. “ଅଭିଯୋଗ” ଅର୍ଥ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ ଥିବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ।

7. “ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ” ଏଠାରେ କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ବିଭାଗ କିମ୍ବା ଉତ୍ତରୀକୃତ ମାନବସମ୍ବଳକୁ ଦ୍ୱାରା ଯାହା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କମ୍ପାନୀର ଯେକୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ / ସେବା ଅନୁରୋଧ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ସମାଧାନ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ମନିଟରିଂ, ଟ୍ରାକିଂ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟ ପାଇଁ ବିଭାଗ ଦାୟୀ ରହିବ ।

8. “ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ” ନିୟୁତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଦ୍ୱାରା ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯାଇପାରିବ ।

### ଶାସନ ଗଠନ

ସିନ୍ଧୁଜା ମାଇକ୍ରୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏକ ବହୁ ସ୍ତରୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି । ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ଆମେ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ଯୋଗାଇଛୁ ଏବଂ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ନଜର ରଖାଯାଉଛି ।



### ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ

ତୁମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ବୋର୍ଡ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନଜର ରଖିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯତ୍ନ ସାମଗ୍ରିକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ବୋର୍ଡ ଆକଳନ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରିବ ।

### ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କମିଟି

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କମିଟିର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କମିଟି ଦାୟୀ ରହିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କମିଟି ଅନ୍ତତ least ପକ୍ଷେ ମାସରେ ଥରେ ବୈଠକ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯତ୍ନର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ନଜର ରଖିବେ ।

କମିଟିର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କର ବିବରଣୀ ହେଉଛି:

Sl.No.	CGC Members
1.	MD
2.	COO
3.	DVP-HR

4.	AVP-Audit & Risk
----	------------------

କୋରମ୍ 3 ସଦସ୍ୟ ହେବ ଏବଂ MD କିମ୍ବା COO ମଧ୍ୟରେ ଅତି କମରେ ଜଣେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବେ

### ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବିଭାଗ

ସମଗ୍ର କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ତଦାରଖ କରିବେ ।

ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବିଭାଗ ନଜର ରଖିବ ।  
 ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୁନିଶ୍ଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଫଳପ୍ରସ୍ତୁତ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ବୋଲି ବିଭାଗ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସଠିକ୍ ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ବିଭାଗୀୟ ମୁଖ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ ହେବେ ଏବଂ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ ହେବେ ।

### ଶାଖା ପରିଚାଳକ କିମ୍ବା ଶାଖା କର୍ମଚାରୀ

ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ ପାଇଁ ଶାଖା ପରିଚାଳକ ହେଉଛି ପ୍ରଥମ ଇନପୁଟ୍ କଣସି ଜିଜ୍ଞାସା / ସେବା ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକମାନେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ । ଶାଖା ପରିଚାଳକ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ଭିତ୍ତିରେ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ । ଯଦି କ୍ଲାଏଣ୍ଟରେ କିଛି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଏ ତେବେ ତାହା ତୁରନ୍ତ ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରାଯିବ ।

### ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ବର୍ଗୀକରଣ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମୂଳ କାରଣ ଆଧାରରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି ବର୍ଗଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

ବର୍ଗଗୁଡ଼ିକ	କିଏ ଏଗୁଡ଼ିକୁ ଉଠାଇ ପାରିବ	ବର୍ଣ୍ଣନା
ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଅଣ-ଗ୍ରାହକ	ରଣ ଖୋଜୁଥିବା ଗ୍ରାହକ / ଅଣ-ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସନ୍ଧାନ, ରଣ ଆବେଦନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ, ସର୍ଭାଇଲୀ ଏବଂ ସର୍ଭ, କିଛି ତାରିଖ ଏବଂ ସ୍ଥାନ, ବକେୟା ବାଲାନ୍ସ ଶାଖା କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ରଣ ନେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା, ସୁଧ ହାର ଏବଂ କିଛି ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ।
ସେବା ଅନୁରୋଧ	ଗ୍ରାହକ	ନିମ୍ନଲିଖିତ ସେବା ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ / ସଦସ୍ୟଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ: ମିଟିଂର ସମୟ / ସ୍ଥାନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ । ରଣ ପରିଶୋଧରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସମୟ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ । ମୃତ୍ୟୁ ଦାବି ଅନ୍ତରଙ୍ଗତା ।

		<p>ରଣ ର ଜବରଦଖଲ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ                    ରଣ ପାସବୁକ୍ ପୁନ - ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ                    KYC କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ loan ଶି ସମ୍ପର୍କୀୟ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ଅବ୍ୟତନ  </p>
ଅଭିଯୋଗ	ଗ୍ରାହକ / ସଦସ୍ୟମାନେ	<p>ସକ୍ରିୟ ଗ୍ରାହକ / ସଦସ୍ୟଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ କଲ୍ / ଅନୁରୋଧ ଯଦି ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଅଛି ତେବେ ଅଭିଯୋଗ ବର୍ଗରେ ପଡ଼ିବ:</p> <p>ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ସୁଧ ହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରାଯାଏ                    ବୀମା ଦାବି ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ କରନ୍ତୁ                    ଅନୈତିକ / ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ                    ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦାନ ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବିକ୍ରୟ                    ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଟଙ୍କା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ହୋଇନାହିଁ                    ଗ୍ରାହକ କିନ୍ତୁ ରଣ ଦଲିଲ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ                    ରସିଦ୍ ଦିଆଯାଇ ନାହିଁ / loan ଶି କାର୍ଡ ପରିଶୋଧ ପରେ ଅବ୍ୟତନ ହୋଇନାହିଁ                    ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ ଅବ୍ୟତନ କିମ୍ବା ଭୁଲ ଭାବରେ ଅବ୍ୟତନ ହୋଇନାହିଁ                    KYC ର ଅପବ୍ୟବହାର / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା / ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଟଙ୍କା ଗ୍ରହଣ କରିବା କିନ୍ତୁ ଏହାକୁ ରେକର୍ଡରେ ଅପଡେଟ୍ ନକରିବା ମାମଲା                    ସଂଗଠନ ନାମ ବାହାନା କରି ବାହ୍ୟ ପାର୍ଟି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନକଲ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ  </p>

ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଆହୁରି ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି:

SL . No.	ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ	ବର୍ଣ୍ଣନା	ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ
1	ସୁଧ ହାର	ଭୁଲ / ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକାଶ	ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ମୋତେ କୁହାଯାଇ ନଥିଲା

		ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରାଯାଏ	ମୋଟେ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିଲା
2	ଅତ୍ୟଧିକ ଚାର୍ଜ	ରଣ ମ ୍ହରୀ ପାଇଁ କମିଶନ ଦାବି କରିଥିଲେ । ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପେନାଲ୍ଟି ଚାର୍ଜ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ ାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ ଏବଂ ଅଧିକ ଚାର୍ଜ ସଂଗ୍ରହ ।	ଶାଖା / କର୍ମଚାରୀ ରଣ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ କମିଶନ ମାଗୁଛନ୍ତି । ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କିମ୍ବ କେନ୍ଦ୍ର ବଠକରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଳମ୍ବ ହେତୁ ପେନାଲ୍ଟି ଚାର୍ଜ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ । ମୋ ରଣ କୁ ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ମୋ ଠାରୁ ଏକ୍ସପ୍ଟା ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିଲା । ନଗଦବିହୀନ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ।
3	ବୀମା ସମାଧାନ ଦାବି	ଦାଖଲ ପ୍ରସଙ୍ଗଗୁଡ଼ିକ ଦାବି କରନ୍ତୁ । ସମାଧାନ ବିଳମ୍ବ ଇତ୍ୟାଦି ଦାବି କରନ୍ତୁ ।	କର୍ମଚାରୀ / ଶାଖା ଦ୍ ାରା ସଂଗୃହିତ / ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇନଥିବା ବୀମା ପାଇଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ । ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଦାଖଲ ହୋଇଛି, ତଥାପି ଆମେ । ବୀମା ରାଶି ପାଇ ନାହାଁନ୍ତି ।
4	ସଂଗ୍ରହ ଅଭ୍ୟାସ	ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ / ସ୍ଥାନରେ କେନ୍ଦ୍ର ପରିଦର୍ଶନ ନକରିବା ପାଇଁ ଶାଖା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଅଶ୍ଳୀଳ / ଅଶ- ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ । ସଂଗ୍ରହ ଅଭ୍ୟାସ କେନ୍ଦ୍ର ସଭା ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇନାହିଁ । ଶାଖାରେ ଟଙ୍କା ଜମା କରିବା ସମୟରେ ଅସୁବିଧା ହୋଇଥିଲା ।	କେନ୍ଦ୍ର ସଭା ସମୟରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଅଶ୍ଳୀଳ / ଅଶ- ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ । ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନ ଏବଂ ସମୟରେ କେନ୍ଦ୍ର ସଭା ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୁଏ ନାହିଁ । ସଂଗ୍ରହ ରାଶି ଜମା କରିବା ପାଇଁ ଶାଖା ତାଲା ପଡ଼ିଛି । କିଛି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ ାରା ବ୍ୟବହୃତ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପଦ୍ଧତି । ଷ୍ଟାମ୍ପ ବଠକ କରିନାହାଁନ୍ତି ଏବଂ ଆମକୁ ଶାଖାରେ ରାଶି ଜମା କରିବାକୁ କହିଛନ୍ତି । ଧନକ କିମ୍ବ ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର । କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଡାକିବା ଏବଂ / କିମ୍ବ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ 6:00 ପରେ ଡାକିବା । ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, କିମ୍ବ ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା । କର୍ତ୍ତା ଲଜ୍ଜା ପାଇଁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା । ରଣଗ୍ରହଣୀତା କିମ୍ବ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ପରିବାର / ସମ୍ପର୍କ / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବ ଧନକ । ରଣ ପରିମାଣ କିମ୍ବ ରଣ ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀକୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା ।

			ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଶାମ ।
5	ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଦ୍ରବ୍ୟର ଭୁଲ ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବିକ୍ରୟ	ରଣ ସହିତ ବଣ୍ଟା ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି ହୁଏ ।   ଉତ୍ପାଦନ ବଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ । ରଣ , ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କଶଳ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।	ରଣ ସହିତ ଅତିରିକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ନେବାକୁ ବାଧ୍ୟ । ଅତିରିକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇନଥିଲା । ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ KYC ଦାଖଲ କରିବା ପରେ କଣସି ରିଭର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।
6	ଡିଜିଟାଲ୍ କାରବାର	ରଣ ମଞ୍ଚର ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ଟଙ୍କା ସେହି ଦିନ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହୋଇନାହିଁ । (ଯଦି ସିବିଏସ୍‌ଇ ଅନୁସନ୍ଧାନ, ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ, ଭୋଟର / ଆଧାର ଆଇଡି ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସମସ୍ୟା ହେତୁ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ବିଚରଣ ହୋଇନଥାଏ ତେବେ ଏହା ହେବ ଜିଜ୍ଞାସା ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନୁହେଁ ।)	ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ଆମେ ଆମର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ରଣ ରାଶି ପାଇ ନାହିଁ । ଅପରେଟିଭ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ରଣ ରାଶି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିପାରିବେ ନାହିଁ । ଭୁଲ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ନଂ ।
7	ପରିଶୋଧର ଅବ୍ୟତନ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକ	ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଦଲିଲ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ । ରସିଦଗୁଡ଼ିକ ହୋଇନାହିଁ । ଦିଆଯାଇଥିବା / ରଣ କାର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅବ୍ୟତନ ହୋଇନାହିଁ କର୍ମଚାରୀ ଇତ୍ୟାଦି	ବିଚରଣ ତାରିଖ ଠାରୁ ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୁଁ ମୋର ରଣ ପାସବୁକ୍ ପାଇ ନାହିଁ । କିଛି ସଂଗ୍ରହ ପରେ ମୋର ରଣ ପାସବୁକ୍ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦସ୍ତଖତ ହୋଇନାହିଁ । କିଛି ସଂଗ୍ରହର କଣସି ସ୍ଵୀକୃତି ନଥିଲା କେନ୍ଦ୍ରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

SL . No.	ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ	ବର୍ଣ୍ଣନା	ଉଦାହରଣଗୁଡ଼ିକ
8	କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟରେ ତାଟା ଅପଡେଟ୍ / ଡିସ୍ ପୁଟ୍	ସିନ୍ଧୁଜା ଦ୍ଵାରା କ୍ରେଡିଟ୍ ବୁକରୋ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କିମ୍ବା ଭୁଲ୍ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇନାହିଁ	କ୍ରେଡିଟ୍ ବୁକରୋରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଭୁଲ ଭାବରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହୋଇଛି । ମୁଁ ତୁମ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ମୋର ରଣ ବନ୍ଧ କରିଦେଇଛି, କିନ୍ତୁ ଏହା କ୍ରେଡିଟ୍ ବୁକରୋ ତଥ୍ୟରେ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି । ଇନଷ୍ଟାଲମେଣ୍ଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ସିବି ତାଟା ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ୍ ବକେୟା



			କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି । ମୁଁ ତୁମର ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ମୋର ବକେୟା ରାଶି ଦେଇଛି, କିନ୍ତୁ ଏହା ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିବି ତଥ୍ୟରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହୋଇନାହିଁ ।
9	କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା Oକେଇ	KYC ଗୁଡ଼ିକର ଅପବ୍ୟବହାର / ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା / ଏଥିରୁ ଟଙ୍କା ଗ୍ରହଣ କରିବା । ଗ୍ରାହକ କିନ୍ତୁ ଏହାକୁ ରେକର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦିରେ ଅପଡେଟ୍ କରୁନାହାଁନ୍ତି ।	ଷ୍ଟାଫ୍ ମୋର KYC ବିବରଣୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିବରଣୀକୁ ଅପବ୍ୟବହାର କରିଛି । ଷ୍ଟାଫ୍ କିଛି ଗ୍ରହଣ କରିଛି କିନ୍ତୁ ରାଶି ପାସବୁକ୍ ରେ ସମାନ ଅବ୍ୟବହାର ହୋଇନାହିଁ । ଷ୍ଟାଫ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଟଙ୍କା ନେଇଛନ୍ତି । ମୋ / କେନ୍ଦ୍ରରୁ ଆଧାର ଏବଂ ସମାନ ଫେରସ୍ତ କରିନାହିଁ ।
10	ବାହ୍ୟ ଦ୍ୱାରା Oକେଇ । ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ	କଣସି ବାହ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ହେଉଛି । MFI ନାମ ବ୍ୟବହାର କରି କ୍ଲାଏଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନକଲ କରିବାରେ ନିୟୋଜିତ ।	ଆପଣଙ୍କ ସଂସ୍ଥାର କେହି ଜଣେ ରାଶି ଯୋଗାଇବାର ବାହାନା କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଟଙ୍କା ନେଇଛନ୍ତି ରାଶି ମଞ୍ଚୁର ପାଇଁ ।
11	ଅନ୍ୟମାନେ (ଦୟାକରି ବର୍ଗଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ । ତଳେ)	ଉପରୋକ୍ତ ବର୍ଗଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ୟ ବର୍ଗରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ	

### ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍

#### ଟ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ

ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ / ଟ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସିନ୍ଧୁଜାଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ସମର୍ଥ ହେବେ:

Sl No	ଟ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ	ବର୍ଣ୍ଣନା	ଉପଲବ୍ଧତା
1	ଶାଖା	ଶାଖାରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ବାକ୍ସରେ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଛାଡ଼ି ଦିଆଯାଇପାରେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଶାଖାରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ପ୍ରବେଶ କରାଯାଇପାରିବ ।	ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଉପରେ ଶାଖା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଦିନ

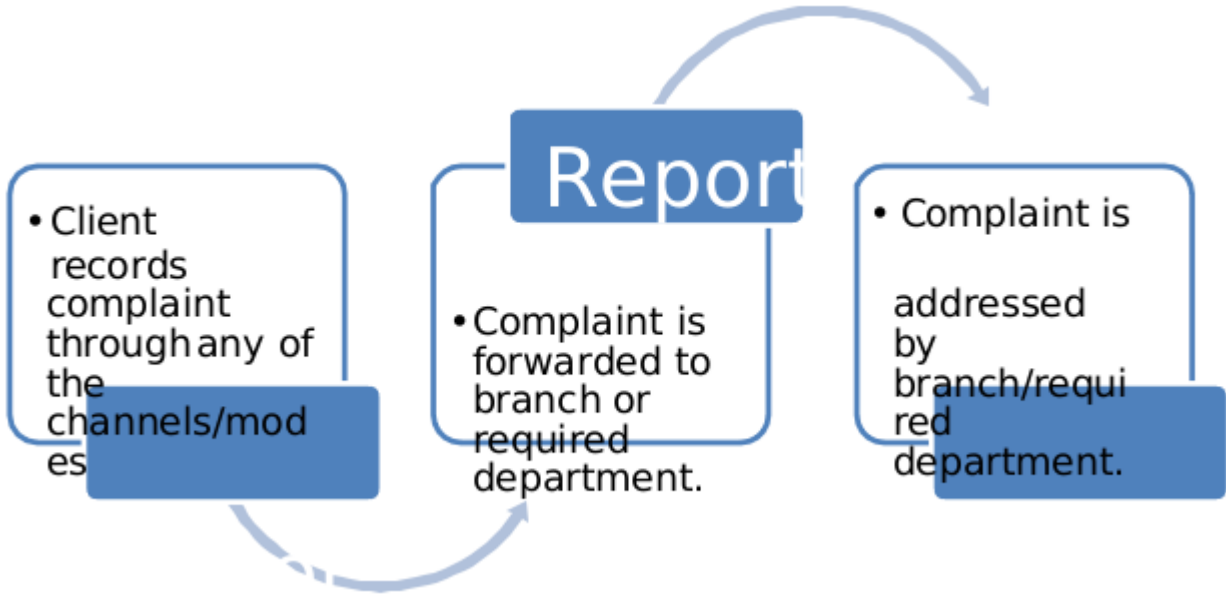
2	ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର	ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ପରିବାର ସଦସ୍ୟ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନମ୍ବର “18005728721” ରେ ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ	ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ସକାଳ 10 ରୁ 6 ଟା ମଧ୍ୟରେ
3	ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଚିଠି	ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ପରିବାର ସଦସ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ଅଭିଯୋଗର ବିବରଣୀ ସହିତ ଏକ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ: ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ସିନ୍ଧୁଜା ମାଇକ୍ରୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍   ଅଫିସ୍ ନମ୍ବର 601 - 607, ଷଷ୍ଠ ମହଲା, ଚାଖାର ଏ, ନୋଏଡା ୱାନ୍, ପ୍ଲଟ୍ ନମ୍ବର 8, ବ୍ଲକ୍ ବି, ସେକ୍ଟର 62, ନୋଏଡା, ଉତ୍ତରପ୍ରଦେଶ- 201301  କିମ୍ବା grievance@sindhujamicrocredit.com ରେ ଇ-ମେଲ୍ କରନ୍ତୁ	Na

ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଉଲ୍ଲାଭରେ ସାର୍ବଜନୀନ ହେବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସମୟରେ ଏବଂ ସହଜରେ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହେବେ:

1. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ମେକାନିଜିମ୍ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗୋଷ୍ଠୀ / କେନ୍ଦ୍ରକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଗୋଷ୍ଠୀ ତାଲିମ (CGT) ର ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ବିତରଣ ସମୟରେ କରାଯାଇଥିବା ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ବିବରଣୀ |
2. ଋଣ କାର୍ଡ / ପାସବୁକ୍, କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଶାଖା ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ |

### ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ଯନ୍ତ୍ରର ସମସ୍ତ ଦିଗକୁ ଆଚ୍ଛାଦନ କରିବା ଉଚିତ ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ ହୋଇଛି ଯେ ଉଠାଯାଇଥିବା ଯେକଣସି ଅଭିଯୋଗ ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ | ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନରେ ମାକ୍ରୋ ସ୍ତର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ:



ଯେକଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ / ପରୋକ୍ଷ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସଫଳ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରେକର୍ଡ ଏବଂ ଟ୍ରାକ୍ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଭବିଷ୍ୟତର ସମ୍ପର୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।  
ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା ମୁଖ୍ୟ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

SL. No	କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ	ଦାୟିତ୍ୱ ବ୍ୟକ୍ତି / ବିଭାଗ
1	ଅଭିଯୋଗର ରେକର୍ଡିଂ	ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ
2	ଅଭିଯୋଗ ବର୍ଗର ନାମକରଣ, TAT ଆକଳନ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗକୁ ପଠାଇବା । TAT ଅଭିଯୋଗ ବର୍ଗ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିପାରେ ।  ସମ୍ମାନ ବିଭାଗ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ କିମ୍ବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପାଇଁ TAT ପ୍ରଦାନ କରିବ । TAT ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ରୂପେ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ରେକର୍ଡ କରାଯିବ ଏବଂ ଟ୍ରାକ୍ କରାଯିବ ।	ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ
3	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	ଦାୟି ବିଭାଗ
4	ରେଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ	କ୍ଲୋଜର ମ୍ୟାଗ୍ରିଷ୍ଟ୍ର ଅନୁଯାୟୀ

ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ ଉପରୋକ୍ତ ମାକ୍ରୋ ସ୍ତରୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆଧାର ପାଇଁ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଡିଜାଇନ୍ କରିପାରେ ଯାହା CGM ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇପାରିବ ।

### ଟର୍ନ-ଟାଇମ୍ (TAT) ଏବଂ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ

ଯେକଣସି ମାମଲା ପାଇଁ TAT ହେଉଛି ଟର୍ଣ୍ଣାଉଟ୍ ସମୟ, ଯାହା ମାମଲା ଗ୍ରହଣ କରିବାର 3 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯଦି ବିଭାଗ ଏହାର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନକରେ, ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଡିପ୍ଲୋମା TAT କୁ 3 ଦିନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ 3 ଦିନ ପରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ ।

କଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗର ବିଳମ୍ବିତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

S.no	ଦାୟୀ	ସମୟସୀମା
1	ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣକାରୀ (ଶାଖା / ଟୋଲ୍‌ଫ୍ରି / ଇମେଲ୍ / ଚିଠି)	ଦିନ 0
2	ଶାଖା ପରିଚାଳକ / କ୍ଷେତ୍ର ପରିଚାଳକ / ଚିତ୍ରିତ ବିଭାଗ	ଦିନ 0
3	ବିଭାଗୀୟ ମୁଖ୍ୟ / ବିଭାଗର ମୁଖ୍ୟ	ଦିନ 0 ରୁ 3 ଦିନ
4	ଆଂଚଳିକ ପରିଚାଳକ / ବିଭାଗର ମୁଖ୍ୟ	ଦିନ 4
5	ଜୋନାଲ ମ୍ୟାନେଜର / ବିଭାଗର ମୁଖ୍ୟ	ଦିନ 5
6	MD/COO	ଦିନ 7

ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଯେତେବେଳେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ TAT ମଧ୍ୟରେ ମାମଲା ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

S.no	ଦାୟୀ	ସମୟସୀମା
1	ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣକାରୀ   (ଶାଖା / ଟୋଲ୍‌ଫ୍ରି / ଇମେଲ୍ / ଚିଠି)	ଦିନ 0
2	ଶାଖା ପରିଚାଳକ / କ୍ଷେତ୍ର ପରିଚାଳକ / ଚିତ୍ରିତ ବିଭାଗ	ଦିନ 0
3	ସମାଧାନ ପରିଚାଳକ (TAT ଅନୁଯାୟୀ) / ବିଭାଗୀୟ ମୁଖ୍ୟ / ଚିତ୍ରିତ ବିଭାଗ	ମାମଲା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି
4	ଆଂଚଳିକ ପରିଚାଳକ / ବିଭାଗର ମୁଖ୍ୟ	TAT ବାହାରେ 1 ଦିନ

5	ଜୋନାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର୍ / ବିଭାଗର ମୁଖ୍ୟ	TAT ଠାରୁ 4 ଦିନ
6	COO / MD	TAT ବାହାରେ 7 ଦିନ

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବାହ୍ୟ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍:**

ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସିନ୍ଧୁଜାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସିବା ପରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନଥିଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ:

1	MFIN	<p>ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନଥାଏ, ତେବେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ MFIN ନିକଟକୁ ଯାଇ କଲ୍ କରି ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବାରିପାରେ  </p> <p>MFIN ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର   MFIN ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: 1800 102 1080</p> <p>ଏହି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ MFIN TAT ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରାଯିବ  </p>
2	RBI	<p>ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତ ସ୍ତରରୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଭାରତର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁପରଭାଇଜନ୍ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଚାର୍ଜରେ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ସିନ୍ଧୁଜାଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପତେ:</p> <p>ଡେପୁଟି ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ୍ ବିଭାଗ (DNBS) M.G Road, P.B No 82, Kanpur- 208001 ଫୋନ୍: 0512-2305972 / 3831 ଫ୍ୟାକ୍ସ: 0512-2306246</p>

MFIN କିମ୍ବା RBI ଦ୍ଵାରା ପଠାଯାଇଥିବା କଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ବୃଦ୍ଧି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏବଂ MFIN / RBI କୁ ପ୍ରାଥମିକତା ଭିତ୍ତିରେ ଜବାବ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ।

### ଅଭିଯୋଗର ଗଫୀରତା

ଯେକ any ଶସି ମୋଡ଼ ମାଧ୍ୟମରେ ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାନ ଭାବରେ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ କିନ୍ତୁ ସେଠାରେ କିଛି ଅଭିଯୋଗ ଅଛି ଯାହାର ଉଚ୍ଚତା ଏବଂ ସମାଲୋଚନା ହୋଇପାରେ । ଏଠାରେ ଗଫୀରତା / ସମାଲୋଚନା ଗ୍ରାହକ ଏବଂ / କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ କ୍ଷତି ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି । ତେଣୁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗ (ଗୁଡ଼ିକ) ର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଠିକଣାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେଫରେନ୍ସ ପାଇଁ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଗଫୀରତା ସ୍ତରକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ।

ଇସ୍ତ				
ଠକେଇ ମାମଲା	ହଁ			
ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ	ହଁ			
କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅସଦାଚରଣ		ହଁ		
ସେବା ବିଳମ୍ବ			ହଁ	
ଅନ୍ୟମାନେ				ହଁ

ସ୍ତର 1: କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଖଣ୍ଡତା ସମସ୍ୟା, ରାଜସ୍ଵ କ୍ଷତି, କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ ଠକେଇ, ଅତ୍ୟଧିକ ଚାର୍ଜ, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପନ୍ନାୟ ଅଭିଯୋଗ ।

ସ୍ତର 2: ଶୁଦ୍ଧିଲାଗତ ସମସ୍ୟା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଅସଦାଚରଣ ।

ସ୍ତର 3: ବଣ୍ଟନ ବିଳମ୍ବ, ରଣ ଆବେଦନ ବିଳମ୍ବ, କେନ୍ଦ୍ର ବଠକ ବିଳମ୍ବ, ବୀମା ଦାବି ସମାଧାନ ଅନ୍ୟ କ ଶସି ସେବା ଅନୁରୋଧ ।

ସ୍ତର 4: ଅନ୍ୟମାନେ ଯେପରିକି ସମନ୍ଵୟ ପ୍ରସଙ୍ଗ, ସଭା ସ୍ଥାନ ପ୍ରସଙ୍ଗ, କେନ୍ଦ୍ର ପ୍ରସଙ୍ଗ ଇତ୍ୟାଦି ।

ଏହି ସ୍ତରଗୁଡ଼ିକ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଇବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ।

### ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସନ୍ତୋଷଜନକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା / ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଚରମ ସୀମା ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଯେକ any ଶସି ମୋଡ଼ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସନ୍ତୋଷଜନକ ବନ୍ଦ ପାଇଁ ନିମ୍ନୁକ୍ତ ।

ବନ୍ଦ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ:

Sl. No.	ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକାର	ବନ୍ଦ ପ୍ରାଧିକରଣ
1	ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ	ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟନିବାହୀ କମ୍ପା ଚତୁଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗରୁ
2	ସେବା ଅନୁରୋଧ	ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟନିବାହୀ କମ୍ପା ଚତୁଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗରୁ ।

3	ଅଭିଯୋଗ	MD / COO (ସ୍ତର 1 ଏବଂ ସ୍ତର 2 ଅଭିଯୋଗ) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ବାକି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ)
---	--------	---

ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କିମ୍ବା ନିୟୁତ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା / ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରମାଣ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗ ଆଧାରର ବନ୍ଧକୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ରେକର୍ଡ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ରିପୋର୍ଟ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ମେକାନିଜିମ୍ ।**

**ମାସିକ:** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ତଥ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେବ ଏବଂ ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କମିଟିରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ହେବ ।

**ତ୍ରମାସିକ:** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ତଥ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେବ ଏବଂ ତ୍ର quarter ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ କୁ ଉପସ୍ଥାପିତ ହେବ ।

**ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅଦ୍ୟତନଗୁଡ଼ିକ**

ଏହି ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଅନ୍ତତ least ପକ୍ଷେ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।