

କୋଟାକ ମହିନ୍ଦ୍ରା ପ୍ରାଇମ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ପରିଚୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟର ଅଧ୍ୟାୟକ୍ଷ -ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ -ଯୋଜନାବଦ୍ଧ ଭାବେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଡିପୋଜିଟ୍ ଟେକିଂ କମ୍ପାନୀ ୦୧ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ,୨୦୧୭ ରେ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛି ଯାହା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଓ ସର୍ବୋତ୍ତମ କର୍ଯୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ସ୍ଥିର କରିଥାଏ।

ଜାତି ,ବର୍ଣ୍ଣ ,ରଙ୍ଗ ,ଧର୍ମ ,ଲିଙ୍ଗ ,ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି ,ବୟସ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ବିନା ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବା ରଣ ଉତ୍ପାଦ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଆମର ନୀତି ଅଟେ ।

ଆମର ନୀତି ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରିବା । ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ,ସମାନ ଏବଂ ସ୍ଥିର ଢଙ୍ଗରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସହାୟତା ,ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଆମେ ଆମର ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ କୁ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖି ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ।

ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଆଶାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଦେୟ/ ଶୁଳ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ସୁବିଧା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ଭାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପାଦ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଆମେ ପ୍ରତିବନ୍ଧ ଯେ ରଣ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦ ଆମ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ସମାଧାନ ହେବ।

ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମଗ୍ର ସଂଗଠନର ଦାୟିତ୍ୱ । ମାର୍କେଟିଂ, ରଣ ଉତ୍ପାଦନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସହିତ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ କମ୍ପାନୀର ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବନ୍ଧତା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ,ମନିଟରିଂ ଏବଂ ଅଡିଟିଂ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ,ଡାଲିମ ଏବଂ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଏବଂ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ୍ ଟିମ୍ ଆମ ଯଥାର୍ଥ ରଣ ପ୍ରଦାନ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତି ଆମର ଦୃଢ଼ ପ୍ରତିବନ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବା ଏବଂ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ସେହି ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପରିକଳ୍ପିତ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ପାଇଁ ଦାୟୀ ।

କୋଟାକ ମହିନ୍ଦ୍ରା ପ୍ରାଇମ୍ ଲିମିଟେଡ୍)କେଏମପିଏଲ (ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଗୁଣବତ୍ତାର ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧ ଅଟେ ।

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ନିମ୍ନଲିଖିତ ବର୍ଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଯାହା ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରେ ପ୍ରବର୍ତ୍ତିତ ହୋଇପାରେ(

1. କେଏମପିଏଲ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ
2. ଆମର ନେଟୱାର୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଯାହା ଶାଖାରେ, ଫୋନ୍‌ରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍‌ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ୱାରା ଯାହା ଆମେ ବର୍ତ୍ତମାନ ବ୍ୟବହାର କରୁଛୁ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରେ ପରିଚିତ କରାଯାଇପାରେ ତାହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ।

)କୋଡ୍ ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ସାଧାରଣ ଅପରେଟିଂ ପରିବେଶ ଅଧୀନରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଅଟେ।

ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା

ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାରରେ ଆମେ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଥିବା ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା:

୧. ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଯଥାର୍ଥ ଓ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ:

- ଆମର ଉତ୍ପାଦ ,ସେବା ,ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ଏହି କୋଡ୍ ରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ଏବଂ ମାନକ ପୂରଣ କରିବ ।
- ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରିବ ।
- ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାର ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ ।

୨. ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ତାହା ବୁଝିବାରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ

- ସରଳ ହିସା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା
- ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା ଏବଂ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ବାଛିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ।

୩. ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଅସୁବିଧାମୁକ୍ତ ଅଭିଜ୍ଞତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଆମେ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ;କିନ୍ତୁ ଯଦି କିଛି ଭୁଲ୍ ହୁଏ ,ତେବେ ଆମେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିର ସହିତ ଏହାର ସମାଧାନ କରିବୁ ।

- ଭୁଲଗୁଡ଼ିକ ଶୀଘ୍ର ସଂଶୋଧନ ହେବ
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା ଓ ସମାଧାନ କରାଯିବ
- ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବାର ଉପାୟରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ,ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନିଆଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ
- ଆମ ତରଫରୁ ତ୍ରୁଟି ହେତୁ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଦେୟ କୁ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବୁ ।

୪. କୋଡ୍ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଚାରିତ ହେବ ।

ସୂଚନା

ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାପୂରଣ ଅନୁଯାୟୀ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବାଛିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ।

୧. ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପିତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ,ଆମେ କରିବୁ:

- ଗ୍ରାହକ ଆଗ୍ରହ ଦେଖାଇଥିବା ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରୁଥିବା ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ ।
- ଆକାଉଣ୍ଟ ,ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇପାରେ ।

- ଆମର କେୱାଲିଟି ନିୟମ ପୂରଣ କରିବା ଏବଂ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜାଣନ୍ତୁ ।
- ଏକ ତାତାବେସ୍ ନିର୍ମାଣ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ଓ ତାଙ୍କ ପରିବାର ବିଷୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ; କିନ୍ତୁ ଏହି ସୂଚନା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଯଦି ସେ ଏହାକୁ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି ।

୨. ଆମେ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯାହା ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଆକସେସ୍ କରିବାକୁ ବ୍ୟବହୃତ ହୋଇପାରିବ । ଏହା ଉପରେ ଅଧିକ ସୂଚନା କେଉଁଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

୩. ଥରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଏକ ଉତ୍ପାଦ ବାଛିବା ପରେ ,ଏହା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ତାହା ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କହିବୁ ।

୪. ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପାଳନର ମୋଡ୍ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ଯାହା ଅଧୀନରେ ଉତ୍ପାଦ ନିଆଯାଏ ।

୫. ସମସ୍ତ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯଥାର୍ଥ ହେବ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏବଂ ସାଧା ଭାଷାରେ ସ୍ଥିର କରିବ । ଆମେ କେବଳ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ।

ରଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରତ ପାଇଁ ଆବେଦନ

୧. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ଆଶାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ରଖୁଛି)ଉଦାହରଣ ଇଏମଆଇ ,ଦେୟ ,କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଇତ୍ୟାଦି(

୨. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବା ସମୟରେ କେଏମପିଏଲ ସୋର୍ସିଂ ଦଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରିପାରନ୍ତି ।

୩. ଆମେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବୁ

ଏକ ସୂଚକ ସମୟ ସୀମା ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ନିଷ୍ପାସନ କରାଯିବ ତାହା ସ୍ୱୀକୃତିରେ ସୂଚିତ ହେବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଚୁକ୍ତି/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ରେକର୍ଡରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା

୧. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜର ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯାହା ଇଂରାଜୀରେ ଥିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇଂରାଜୀ ବୁଝନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିହଉଥିବା ଭାଷାରେ ବିଷୟବସ୍ତୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବୁ ।

୨. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ମନେ ପକାଇବା/ଭରାଦିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା

ସହିତ

ସମାନ

ହେବ

|

୩. ଆମେ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ କୁ ହୃଦୟଙ୍ଗମ କରିବା ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବୁ । ଯଦି ସେହି ଅଫ୍ ର ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ହୁଏ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରାଜି ହୋଇଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି/ଦେୟ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସମାନ ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ ଦିଆଯିବ । | ଆମକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି / ଦେୟ ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ।

୪. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବୁ । ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।

ସୁଧ ହାର

1. ରଣ ପାଇବା ସମୟରେ ,ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେବେ ସୁଧ ଡେବିଟ୍ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ ।
2. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ,
3. ଆମେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ମିଳିବ ଏବଂ ଏହା ଆଶାଜନକ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
4. ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଷ୍ଟେସାଇଡ୍ ଠିକଣା ଓ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ନମ୍ବର ଭଳି ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ

ଦେୟ

1. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଦେୟ ବାବଦରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ରହିବ
2. ଦେୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ / ନୂତନ ଚାର୍ଜ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନର ସୂଚନା ବାବଦରେ ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବୁ ଏବଂ ଏହା ଆଶାଜନକ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
3. ଆମେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଯେକୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ)ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ (ଦେୟ ବାବଦରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ
4. ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବେ ଆମେ ଯେକୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଦେୟର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ
5. ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବୋଲ୍ଡ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
6. ଆମେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ଜ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଜବରଦଖାଲ ଦେୟ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା, ସହ-ବାଧତାମୂଳକ)ଗୁଡ଼ିକ (ସହିତ କିମ୍ବା ତାହା ବିନା, ଆଦାୟ କରିବୁ ନାହିଁ ।

7. ସମୟ ସମୟରେ ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥାଏ <http://www.primeloans.kotak.com>.

ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର

1. ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଆମେ ମୂଲ୍ୟହୀନ ଉତ୍ପାଦନ ,ମାଂସପେଶୀର ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର ର ଆଶ୍ରୟ ନେବୁ ନାହିଁ ।
2. ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗଲରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
3. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ରେ ଏକ ପୁନଃ ଉଦ୍ଧାର ଧାରା ନିର୍ମାଣ ହେବ ଯାହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ରୁଚ୍ଛି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
4. ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବିଷୟରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସକାଳ ୮ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭ଟା ପରେ କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସେପରି କୌଣସି ସମୟରେ ଡକାଯିବ ନାହିଁ ।

ସ୍ଥାନାନ୍ତର

ଆକାଉଣ୍ଟ ବା ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପରେ ,ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ 21ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ମତ /ଆପତ୍ତି ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ର ସମନାକ୍ଷେପରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୁଚ୍ଛିଭିତ୍ତିକ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ

1. ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋତ୍ସାହନମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ,ଯଥାର୍ଥ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।
2. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିସର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯାହା ଗ୍ରାହକ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟେ । ଏହି ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କିଛି ଆମର ନିଜସ୍ଵ ହେବ ;ଅନ୍ୟ କେତେକ ଗୋଷ୍ଠୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ହୋଇପାରନ୍ତି ଯାହା ସହିତ ଆମର ଚାଲ-ଅପ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି ।ଆମେ ଏହି ଗୁରୁତ୍ଵ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ /କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯାହା ସହିତ ଆମେ ଏକ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ପ୍ରବେଶ କରିଛୁ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଚାହାଁନ୍ତି ,ତେବେ ଆମେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ /ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ /ସେବାମାର୍କେଟିଂ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବୁ ।

ଏଫପିସି ର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

1. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଟ୍ରେନାସିକ ଶେଷରୁ ଦୁଇ ମାସ ମଧ୍ୟରେ, ଟ୍ରେନାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ।
2. ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ ଶେଷରୁ ଦୁଇ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକତ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

ଗୋପନୀୟତା

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ନହେଲେ ଆମେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ।
2. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଗୋଷ୍ଠୀ ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ ଆମେ

ଗ୍ରାହକସମ୍ପଦ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ ।

- ଯଦି ଆମକୁ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ନିୟମାବଳୀ ଆଇନ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ହୁଏ
- ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପାଇଁ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୁଏ
- ଯଦି ଆମର ଆଗ୍ରହ ଆମକୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ)ଉଦାହରଣ ୦କେଇ ପ୍ରତିରୋଧ(। ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆମେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ)ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଏହି କାରଣ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ ।
- ଯଦି ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁମତି ନେଇଛୁ)ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ (ଆମ ଗୋଷ୍ଠୀ /ସହଯୋଗୀ /ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ଅନ୍ୟ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଗୋଷ୍ଠୀ /ସହଯୋଗୀ / ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି ।

ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ

1. ରଣ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ,କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ,ଆମେ ଗ୍ରାହକ)ରଣଗ୍ରହୀତା(ଙ୍କ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତାକୁ ଆକଳନ କରିବୁ ।
2. ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ,ଯଦି ଚାହିଦା କିମ୍ବା ମୂଲ୍ୟହୀନ ସମାନ ପରିଶୋଧ କରାଯାଏ ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍

କମ୍ପାନୀର ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଅଛି ଯାହା ରଣ ହାର ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇଥାଏ ।

1. ରଣ ଖର୍ଚ୍ଚ
2. ଅପରେଟିଂ ମୂଲ୍ୟ
3. ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ପାଇଁ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍
4. ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସମ୍ପତ୍ତି ଉପରେ ଫେରସ୍ତ
5. ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧାର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ
6. ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣ ଯେପରିକି ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରଚଳିତ ବଜାର ରଣ ହାର ଇତ୍ୟାଦି,

କମ୍ପାନୀର ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଏକ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ କମିଟି (ଏଏଲସିଓ) ବୈଠକ ବସିଥାଏ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରେଜେରୀ ବିଭାଗ ବିଭିନ୍ନ ଅବଧି ପାଇଁ ରଣ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସାୟ ଉପରେ ଆଲୋଚନା ,ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଦେବ । ଉପରୋକ୍ତ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଯଦି କୌଣସିଟିରେ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର ମଧ୍ୟ ରଖିଛି ।

ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଉତ୍ପାଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ କିମ୍ବା ବିପଦ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ବ୍ୟବସାୟଗୁଡ଼ିକ ସମାନ ଉତ୍ପାଦ ଅଧୀନରେ ବିଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ହାର କିମ୍ବା ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଅଧୀନରେ ସମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ହାରର ସୁଧ ଚାର୍ଜ ବା ଆଦାୟ କରିବେ । ତଦନୁଯାୟୀ, ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର 6% ରୁ 36% ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି ।

ସୁଧହାର ଏବଂ ବିପଦ ଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ, କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେକହୋଲ୍ଡରରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ଷ୍ଟେକହୋଲ୍ଡରରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ସେତେବେଳେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।

ସମସ୍ତ ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ରହିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ହୋଇଥିବା ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧର ଦଣ୍ଡ ହାର ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଉପାଦାନ ଉପାଦାନ ମଧ୍ୟରେ ମଧ୍ୟ ଭିନ୍ନ ହେବ ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡ୍‌ସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> ରେ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏହା ଉପଲବ୍ଧ ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଦ୍ଵାରା ରଣ ବଣ୍ଟନ

ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଦେୟ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଆପ୍ଲିକେସନ୍/ରଣ ପ୍ରଦାନ ସେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମକୁ ନିୟୋଜିତ କରେ, ତେବେ ତାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ତରଫରୁ ସମୟାନୁସାରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଅଧିକ ସହାୟତା

ଅଭିଯୋଗ /ଅସୁବିଧା ଏବଂ ମତାମତ /ପରାମର୍ଶ -ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. ଆମେ ସେହି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ଯେଉଁମାନେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଫଳାଫଳରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ କ'ଣ କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ପ୍ରଶ୍ନରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ।
2. ଏହି ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ଆମେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବୁ ;ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନେବେ ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ।
3. ଆମେ ଆମର ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ବା ଗ୍ରୀଏଭାନସ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର କ୍ଲ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ ଯିଏକି ଆମ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ।
4. ଆମେ ନିଜ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ବା ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଡ୍ଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ 2021ର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର)ସିଆରପିସି(, ଆରବିଆଇର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ ।

ମତାମତ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ

ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ଉନ୍ନତ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବାରେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମର ସେବା ଉପରେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ।

ମନିଚରିଂ

କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଅଛନ୍ତି । ଆମର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆମେ କୋଡ୍ କୁ ପୂରଣ କରୁ ।

1. ନୋଡାଲ ଅଫିସର : ଶ୍ରୀମତୀ ତେଲନାଜ୍ ବାଲସରା

2. ଇମେଲ୍ ଆଇଡି delnaz :.balsara@kotak.com
3. ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ : .022 66056355

କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ସୂଚନା

କୋଡ୍ ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ରେ କପି ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

ପ୍ରଶ୍ନ /ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ – ମେକାନିଜିମ୍

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ M 2.01.01 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।