

କୋଟାକ୍ ମହିନ୍ଦ୍ରା ପ୍ରାଇମ୍ ଲିମିଟେଡ୍**ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା****ଉପକ୍ରମ**

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିର ଅଧ୍ୟାୟ 6 ମାଧ୍ୟମରେ - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନି- ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ ଜମାଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନି ଏବଂ ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନି ଦିନାଙ୍କିତ 01, 2016 ଅନୁଯାୟୀ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିମନ୍ତେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଯାହାକି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ସମୟରେ ଏବଂ ଶ୍ରେଷ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ୍ ବିଧିର ଅଂଶ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ବିଧି ମାନକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ।

ଆମର ନୀତି ହେଉଛି ଏବଂ ହେବ ଯେ ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ, ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ରଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ବୟସ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନଶୃଙ୍ଖଳା ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ, ସମସ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା।

ଆମର ନୀତି ହେଉଛି ସବୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସବୁ ସମୟରେ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା।

ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ନିରପେକ୍ଷ, ସମଦର୍ଶୀ ଏବଂ ସୁସଂଗତ ଶୈଳୀରେ ସହାୟତା, ଉତ୍ସାହ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଆମେ ଇଂରାଜୀ ଓ ମୁଖ୍ୟ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାଗୁଡ଼ିକରେ କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ଆମର ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସ୍ଥାପନ କରି ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦେବୁ।

ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଦେୟ/ଚାର୍ଜ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ରଖିଗ୍ରହଣକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଛି।

ଏହି ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଆମେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ନିଷ୍ପତ୍ତି କାରଣରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ବିବାଦଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇଆଇଏସ୍ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିବା ଆପରି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୁଦାୟ ଅନୁଷ୍ଠାନର ଦାୟିତ୍ୱ ହୋଇଥାଏ।

ଏହି କମ୍ପାନିର ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଧି ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାର ବିଭିନ୍ନ ଦିଗ ବ୍ୟାପି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ହେବ ଏପରିକି ଆମର ବିପଣନ, ରଣ ଉତ୍ପନ୍ନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସର୍ଭିସିଂ ଏବଂ ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି।

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱବୋଧ, ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା, ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ଅଡିଟ୍ କରିବା, ଡାଲିମ୍ ଏବଂ ଜ୍ଞାନକୌଶଳର ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଏବଂ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଦଳ ଏହି ବିଧି ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇଥାନ୍ତି ଯାହାକି ଆମର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଦୃଢ଼ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ପ୍ରତିଫଳିତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଏହିକି ଯେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏହି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ବିଷୟରେ ସଚେତନ ଥାଆନ୍ତି।

କୋଟକ ମହିନ୍ଦ୍ରା ପ୍ରାଇମ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (କେଏମପିଏଲ୍) ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ମାନର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ।

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଆମ୍ଭ ଦ୍ଵାରାପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

(ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି କିମ୍ବା ଯାହାକି ଏକ ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରେ ପ୍ରଚଳନ କରାଯିବ)।

1. କେଏମପିଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ
2. ଆମର ନେଟୱାର୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଚୂଚୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏହା ଶାଖାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରହିଥିବା କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ ବିକଶିତ ହେବାକୁ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ଉପରୋକ୍ତ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

(ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା ପରିବେଶରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।)

ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ

ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ହେଉଛି ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏହାର କାରବାରରେ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯେଉଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଉ:

- a. ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ:
 - ଆମର ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଧିଗୁଡ଼ିକ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନକଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ କରିବ
 - ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମ ପୂରଣ କରିବ
 - ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାର ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ଵଚ୍ଛତାର ନୀତିପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେଶିତ ହେବ।
- b. ଏହା ଦ୍ଵାରା ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସେବା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ
 - ସେଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସରଳ ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି
 - ସେଗୁଡ଼ିକର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରି

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଚାହିଦା ପୂରଣ କରୁଥିବା ବିଷୟ ବାଛିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରି।
- c. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆମ ସହିତ କାରବାରରେ ଏକ ବାଧ୍ୟମୂଳକ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସାଧ୍ୟ ଉଦ୍ୟମ କରିବୁ; କିନ୍ତୁ ଯଦି କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା ଅବଜ୍ଞା କିମ୍ବା ଅବହେଳା ଘଟଣା ଘଟେ ତେବେ ଆମେ ତାହା ସହିତ ହୁତ ଗତିରେ ଏବଂ ସଦୟ ଭାବରେ କାରବାର କରିବୁ
 - ତ୍ରୁଟିଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ
 - ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ
 - କୌଣସି ଘଟଣାରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ଧାରାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ ନେଇପାରିବେ ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ।
 - ଆମେ ଆମ୍ଭ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ହୋଇଯିବା କାରଣରୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଦେୟ ରିଭର୍ସ ବା ଫେରସ୍ତ କରିବୁ
- d. ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସାର୍ବଜନୀନ କରାଯିବ।

ସୂଚନା

ଆମେ ଆମ୍ଭର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବାଛିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।

- a. ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଆମେ କରିବୁ:
 - ଗ୍ରାହକ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ
 - ଆକାଉଣ୍ଟସ୍, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ
 - ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସେହି ସୂଚନା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବୁ ଯାହାକି ଆମେ ଆମ୍ଭର କେୱାଲିଟି ନୀତି ପୂରଣ କରିବା ଏବଂ ଆଇନଗତ ଓ ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପରିବାରଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ତାଟାବେସ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ନିମନ୍ତେ ଅନୁରୋଧ କରିବା; କିନ୍ତୁ ଏହି ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କେବଳ ଯଦି ସେ ସଂଲଗ୍ନ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି ତେବେ ହିଁ ସଂଲଗ୍ନ କରାଯିବ।
- b. ଆମେ ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମରେ ଯାହାକି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରେ, ସେହି ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ କେଉଁଠାରେ ଏ ବିଷୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- c. ଥରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଏକ ଉତ୍ପାଦ ବାଛିବା ପରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ଜଣାଇଦେବୁ।

- d. ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯାହା ଅଧୀନରେ ଏହି ଉପାଦାନିଆଯାଇଛି ତାହାର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଧିକାର ଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ
- e. ସମସ୍ତ ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ନିରପେକ୍ଷ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଧିକାର ଓ ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ହେବ ଏବଂ ସରଳ ଭାଷାରେ ହେବ। ଆମେମାନେ କେବଳ ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ଆଇନଗତ ବା ଜ୍ଞାନକୌଶଳ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବୁ।

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- i. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ଯାହାକି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ (ଯଥା:- ଇଏମଆଇ, ଚାର୍ଜ, ଅବଧି ଇତ୍ୟାଦି) ପ୍ରଭାବିତ କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଥାଏ।
- ii. କେଏମପିଏଲର ସୋର୍ସିଂ ଟିମ୍ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଦାଖଲ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲର ଏକ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ।
- iii. ଆମେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ବାବଦକୁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ। ଏକ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ନିଷ୍ପାଦନ ହେବ ଯାହାକି ଏପରି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବ।

ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ନିୟମାବଳି

ଆମେ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ଓ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ସୂଚାଇ ଦେବୁ ଏବଂ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିକୁ ଗ୍ରାହକ ସ୍ୱୀକାର କରିବା କମ୍ପାନିର ରେକର୍ଡରେ ରଖୁ

ରଣ ରାଜିନାମା

- i. ଆମେମାନେ ରଣ ରାଜିନାମା ସହିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ କ'ଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟିକ ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହାର ନକଲ ଇଂରାଜୀରେ ସଂଲଗ୍ନ କରିବୁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇଂରାଜୀ ଭାଷା ବୁଝିପାରନ୍ତି ନାହିଁ ଆମେମାନେ ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏହାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ବୁଝାଇ ଦେବୁ।
- ii. କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ରଣ ଫେରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପୈଠ ହରାଇବା କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଯଥାର୍ଥ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦିତ ହେବ।
- iii. ଆମେ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ସମୟରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣକୁ ବିପକ୍ଷରେ ଆମର କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ ଅଧିକାର ଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବକେୟା ରଣରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧନ ମୁକ୍ତ କରିଥାଉ । ଯଦି ଏପରି ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବାର ଥାଏ ତେବେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଜିନାମାର ଅବଧି ଅଧୀନରେ, ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି/ବକେୟା ଏବଂ କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତି

ଅଧିକରେ ଏମବିଏଫସି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ଆମର ସନ୍ତୋଷ ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ/ ପୈଠ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସେହି ବନ୍ଧକଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର ତାହା ସମ୍ପର୍କରେ ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ।

- iv. ଆମେ କେବଳ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବ୍ୟତୀତ ଋଣଗ୍ରହଣକାର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବୁ। (ଅନ୍ୟଥା ସୂଚନା, ଋଣଗ୍ରହଣକାର ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇନଥିବା, ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଗଲେ)।

ସୁଧ ହାର

- a. ଋଣ ନେବା ସମୟରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ କେତେବେଳେ ସୁଧ କାର୍ତ୍ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ।-
- b. ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମା ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ଯଥେଷ୍ଟ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିବ।
- c. ଆମେମାନେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହଣକାରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ଏହା ସାମାନ୍ତ୍ରୀୟତା ଭାବରେ ବଳବତ୍ତର ହେବ। ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସମ୍ବିବେଶିତ କରାଯିବ।
- d. ଆମେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ସୂଚନା ଷ୍ଟେସମାଇଟ୍ ଠିକଣାରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ନମ୍ବରରେ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।

ଚାର୍ଜ ବା ଦେୟ

- a. ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମା କୌଣସି ଦେୟ ବିଷୟରେ ଯଥେଷ୍ଟ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିବ।
- b. ଆମେମାନେ ରହିଥିବା ଦେୟ/ ନୂତନ ଦେୟର ପ୍ରଚଳନ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହଣକାରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ଏହା ସାମାନ୍ତ୍ରୀୟତା ଭାବରେ ବଳବତ୍ତର ହେବ। ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସମ୍ବିବେଶିତ କରାଯିବ।
- c. ଆମେମାନେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇଁ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ)।
- d. ଆମେମାନେ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇଁ ଦେୟର ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।
- e. ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଗାଢ଼ ରଙ୍ଗର ଅକ୍ଷରରେ ଦର୍ଶାଯିବ।
- f. ସହଦାୟକ (ବୁନ୍ଦ) ସହିତ ବା ବ୍ୟତୀତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋନ୍ ଘଟଣାରେ ଯାହାକି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହଣକାରୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥାଏ, ସେଥିପାଇଁ ଆମେ କୌଣସି ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି /ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦଣ୍ଡରାଶିଗୁଡ଼ିକ ଚାର୍ଜ କରୁନାହିଁ।

- g. ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟରେ <https://www.primeloans.kotak.com> ଏଠାରେ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଥାଏ

ରଣଗୁଡ଼ିକର ଆଦାୟ

- a. ଆମ୍ଭେମାନେ ରଣର ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅଥବା ନିର୍ଯାତନା, ବାହୁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବାର ଆଶ୍ରୟ ନେବୁ ନାହିଁ।
- b. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ।
- c. ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁପରିକଳ୍ପିତ ପୁନର୍ଦ୍ଧାରଣ ଧାରା ରହିବ।
- d. ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରୁଥିବା ସମୟରେ କିମ୍ବା ସକାଳ ୫ଟା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ସନ୍ଧ୍ୟା ୭ଟା ପରେ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବିଷୟରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ।

ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ

ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ, ସମ୍ପତ୍ତି/ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି ଏହି ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ, ରାଜିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

ବିଜ୍ଞାପନ ଦେବା ଓ ବିପଣନ କରିବା

- a. ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରସାରଣମୂଳକ ବିଷୟବସ୍ତୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରହିଛି, ନିରପେକ୍ଷ, ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ରହିଛି ଏବଂ ଭ୍ରମାତ୍ମକ ନୁହେଁ।
- b. ଆମ୍ଭେମାନେ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିସର ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ। ଏଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କେତେକ ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ଆମର ନିଜସ୍ୱ ହେବ; ଆଉ କେତେକ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ହୋଇପାରେ ଯାହା ସହିତ ଆମର ସହବନ୍ଧନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଥାଏ। ଆମ୍ଭେମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବୁ ଯେ କେଉଁ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି, ଆମେ କର୍ମଚାରୀ /କମ୍ପାନୀର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ମାର୍କେଟିଂ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବୁ।

ଏଫପିସିର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି

- a. ଏହି ବୋର୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକବୃନ୍ଦ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତ୍ରୟମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ପ୍ରତି ତ୍ରୟମାସ ଶେଷ ହେବାର ଦୁଇ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ।
- b. ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ସମ୍ପର୍କିତ ରିପୋର୍ଟ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ ଶେଷ ହେବାଠାରୁ 2 ମାସ ମଧ୍ୟରେ ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।

ଗୋପନୀୟତା

- a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟଥା ଅଧିକୃତ ହୋଇନଥିଲେ ଆମେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଏକାନ୍ତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିଚାର କରିବୁ
- b. ଆମେମାନେ କାରବାରର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟକ୍ତିକ୍ରମ ଘଟଣା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ପରିପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ
 - ଯଦି ଆମକୁ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ସୂଚନା ଦେବାକୁ ହୁଏ
 - ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ
 - ଯଦି ଆମର ସ୍ଵାର୍ଥ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଆମେ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ(ଯଥା:- ୦କାମି ନିରାକରଣ) । ଆମେମାନେ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହି କାରଣ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ।
 - ଯଦି ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ନେଇଥାଉ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ସମୟରେ) ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ସୂଚନା ସହଯୋଗୀ/ଅନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ।
 - ଯେଉଁଠାରେ ଅନ୍ୟ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ /ସହଯୋଗୀ/ଅନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ କହିଥାନ୍ତି

ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମଗୁଡ଼ିକ

- a. ଟଙ୍କା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କରଜ ରଣ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେମାନେ ଗ୍ରାହକ (ରଣଗ୍ରହଣକାର) ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଯାଞ୍ଚ କରିବୁ।
- b. ଏହି ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ଯେ ଏହା ଦାବି କ୍ରମେ ବା ଅନ୍ୟଥା ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ହୋଇଥାଏ

ସୁଧ ହାର ମଡେଲ

ଏହି କମ୍ପାନୀର ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ରହିଛି ଯାହାକି ରଣ ପ୍ରଦାନ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାର କରିଥାଏ।

- (a) ରଣ ନେବା ପାଇଁ ଖର୍ଚ୍ଚ
- (b) ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କିତ ଖର୍ଚ୍ଚ
- (c) ଏହି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣକାର ପାଇଁ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ପ୍ରିମିୟମ୍
- (d) ଆବଶ୍ୟକ ଆସେଟଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଆୟ
- (e) ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧାର ଅବଧି

(f) ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଷୟ ଯେପରିକି ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରଚଳିତ ବଜାରରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ହାର ଇତ୍ୟାଦି,

ଏହି କମ୍ପାନୀର ଏକ ଆସେଟ୍ ଆଣ୍ଡ ଡାଏବିଲିଟି କମିଟି (ଏଏଲସିଓ) ବୈଠକ ମାସିକ ଭାବରେ ବସିଥାଏ ଯେଉଁଥିରେ ଟ୍ରେଜେରୀ ବିଭାଗ ବିଭିନ୍ନ ଅବଧି ପାଇଁ ରଣ ନେବା ଖର୍ଚ୍ଚ ବିଷୟରେ ବ୍ୟବସାୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରିଥାଏ, ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିଥାଏ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ। ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ କୌଣସି ବିଷୟରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଥାଏ ଏହି କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ସୁଧହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତ ହୋଇଥାଏ।

ଏହି ବ୍ୟବସାୟ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଉତ୍ପାଦ ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଅଧୀନରେ ସମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବ, ଯାହାକି ବର୍ଗୀକରଣ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିଥାଏ।

ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ପରିସର ବାର୍ଷିକ 6%ରୁ 36% ମଧ୍ୟରେ ରହିଛି

ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କାର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ଅଦ୍ୟତନ ହେବ।

ସମସ୍ତ ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆଧାରରେ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ରାଜିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହେବ।

ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କାର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ଦ୍ୱାରା ସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା ରଣ

ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସୋର୍ସ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ/ ରଣଦେବା ସେବା ନିଯୁକ୍ତ କରିଥାନ୍ତି, ଏଗୁଡ଼ିକ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଦେବା ବାବଦକୁ ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ

ଅତିରିକ୍ତ ସହାୟତା

ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତି ଏବଂ ମତାମତ /ପରାମର୍ଶ - ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ

- ଆମେମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିଥାଉ, ଯେଉଁମାନେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ ଫିଳାଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ଅସୁଖୀ ହେବା ଘଟଣାରେ କ'ଣ କରିବାକୁ ହେବ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ। କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଥିଲେ ଆମର କର୍ମଚାରୀ ସହାୟତା କରିବେ
- ଏହି ବିଷୟକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ ଆମେମାନେ ଯଥା ଶୀଘ୍ର ସମ୍ଭବ ଏକ ଉତ୍ତର ପଠାଇବୁ; ଆମେ ମଧ୍ୟ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏଥିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକ କିପରି ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ ନେଇପାରିବେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ।
- ଯେଉଁ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜନସାଧାରଣ ଆମ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ସେହି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଆମେ ଆମ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ।
- ଆମେ ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ଆମେ ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି), ଆରବିଆଇର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ।

ଆମେ ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆରପିସି), ଆରବିଆଇର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ।

ମତାମତ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ

ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଆମର ସେବାରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଆମ ସେବା ବିଷୟରେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।

ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା

ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ରହିଛନ୍ତି। ଆମର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟିଂ ବା ନିରୀକ୍ଷଣ ପଦ୍ଧତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ଆମେ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରୁଛୁ।

- ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ: ଶ୍ରୀମତୀ ତେଲନାଜ ବଲସରା
- ଇମେଲ୍ ଆଇଡି : kprime.nodal@kotak.com
- ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର : 022-69781706

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ବିଷୟରେ ଅଧିକ ସୂଚନା

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଏହାର ନକଲ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ

ପ୍ରଶ୍ନ/ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଆପଣ ଶୁଣାଣି ପଦ୍ଧତି ପାଇଁ ଏମ୍.2.01.01 ଆପଣ ଶୁଣାଣି ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ