

ଡିଜିଟାଲ ଶ୍ରେଣୀ ଗ୍ରାମୀଣ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: 10^ମ ମହଲା, ଫେଜ୍ -1, A1, ଆଇଆଇଟିଏମ୍-ରିସର୍ଚ୍ଚ ପାର୍କ, କନଗ୍ ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ – 600

113

ଡିଜିଟାଲ ଶ୍ରେଣୀ ଗ୍ରାମୀଣ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍	
ପଲିସି	ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା
ସଂସ୍କରଣ	8.0
ବୋର୍ଡର ପ୍ରଥମ ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	ଅଗଷ୍ଟ 27 2013
ବୋର୍ଡର ଶେଷ ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	ନଭେମ୍ବର 12 2025
ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଲିକ	ଅନୁପାଳନ

ଡିଜିଟାଲ ଏକ୍ସପ୍ରିମ୍ ଗ୍ରାମୀଣ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ଆଇଆଇଟି-ଏମ୍ ରିସର୍ଚ୍ଚ ପାର୍କ, ଏ1, 10^ମ ମହଲା, ଫେଜ୍-1, ଖର୍ଜୁରା ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ – 600 113, ତାମିଲନାଡୁ
ଫୋନ୍: +91 44 6668 7000

ଇଣ୍ଡିଆ

କ୍ର ସଂଖ୍ୟା	ବିଶେଷତା	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1	କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
2	କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ	3
3	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ	3
4	ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର	4
5	ରଣ ବିତରଣ	5
6	ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ	5
7	ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ	5
8	ଜେନେରାଲ	5
9	ଅଭିଯୋଗ, ଅଭିଯୋଗ ଓ ମତାମତ	6
10	ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ	6

ସଂସ୍କରଣ

ସଂସ୍କରଣ	ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ
ସଂସ୍କରଣ 1.0	27.08.2013
ସଂସ୍କରଣ 2.0	30.03.2016
ସଂସ୍କରଣ 3.0	03.02.2021
ସଂସ୍କରଣ 4.0	05.05.2022
ସଂସ୍କରଣ 5.0	24.05.2023
ସଂସ୍କରଣ 6.0	30.05.2024
ସଂସ୍କରଣ 7.0	13.11.2024
ସଂସ୍କରଣ 8.0	12.11.2025

କ୍ଷେପରେ	1. ସାଧାରଣ ରଣ ନୀତି
---------	-------------------

ଡିଜିଟାଲ ଶ୍ରେଣୀ ଗ୍ରାମୀଣ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ଆଇଆଇଟି-ଏମ୍ ରିସର୍ଚ୍ଚ ପାର୍କ, ଏ1, 10th ମହଲା, ଫେଜ୍-1, ଖର୍ଜୁର ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ – 600 113, ତାମିଲନାଡୁ
ଫୋନ୍: +91 44 6668 7000

2. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ନୀତି

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସର୍ଜୁଲାର ନଂ: ଆରବିଆଇ/2006-07/138 ଡିଏନବିଏସ (ପିଡି) ସିସି ନଂ 80 / 03.10.042 / 2005-06 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 28, 2006 ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ଏଥିରେ ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଏନବିଏଫସି ଏଥିରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଆଧାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଦର୍ଶାଇଥିଲା । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟ୍ ନଂ. ଆରବିଆଇ/ଡିଏନବିଆଇ/2016-17/45 ଡିଏନବିଆଇ (ପିଡି) 008/03.10.119/2016-17 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 01, 2016-17 ସମସ୍ତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ। ଏହି ମାଷ୍ଟର ସର୍ଜୁଲାର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏଫପିସି ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ସମନ୍ୱିତ କରିଥାଏ ।

ଏହି ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ଏକ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଲାଗୁ କରିବାକୁ ଆରବିଆଇ ଏନବିଏଫସି ବୋର୍ଡକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି । ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କମ୍ପାନୀ ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟାପକ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରଦାନ କରେ। ଯେହେତୁ ଆରବିଆଇ କ୍ରମାଗତ ଭିତ୍ତିରେ ସର୍ଜୁଲାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଜାରି କରିବ, ତେଣୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

I. କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କୋଡ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରହିଛି:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
2. ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ କଂପାନିଠାରୁ କେଉଁ ପ୍ରକାର ସେବା ସ୍ତର ଆଶା କରାଯାଇପାରିବ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ
3. କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଵାସ ବୃଦ୍ଧି

II. କୋଡ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ଉତ୍ପାଦର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଜାରି ରଖିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିକଶିତ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଏହି କୋଡ୍ ଲାଗୁ ରହିବ।

III. ରଣ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍

1. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଅଛି) ଏବଂ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନ କଲେ ଫେରସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପରିମାଣ, ପ୍ରାକ୍-ଦେୟ ବିକଳ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ସହିତ ବ୍ୟାପକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
2. ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ, ରଣ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ମାଧ୍ୟମିକ ସୂଚନାର ଏକ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ତାଲିକା କ୍ଲିଏଣ୍ଟଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
3. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଡିଜିଟାଲ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ଗ୍ରାମୀଣ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ଆଇଆଇଟି-ଏମ୍ ରିସର୍ଚ୍ଚ ପାର୍କ, ଏ1, 10th ମହଲା, ଫେଜ୍-1, ଖର୍ଜୁରା ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ – 600 113, ତାମିଲନାଡୁ
ଫୋନ୍: +91 44 6668 7000

4. କଂପାନି ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ବିଶ୍ଳେଷଣ / ଯାଞ୍ଚ କରିବ । ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଅବଗତ କରିବ ।

IV. ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର

1. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ହେବ । ଏହି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର ସାଧାରଣ ରଣ ନୀତି ଏବଂ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
2. ଯଦି କ୍ରେଡିଟ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଆବଶ୍ୟକତା ରଣ, ଆଇନଗତ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦନର ରୂପାନ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
3. ପ୍ରତ୍ୟେକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରହିବ:
 - a. ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ/ ଫୋରଲୋଜର ବିକଳ୍ପ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଏହି ସୁବିଧାର ବିବରଣୀ।
 - b. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା ରୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ଅନୁମୋଦନର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ।
 - c. କେଉଁଭାବେ ଆବଶ୍ୟକତା ସମେତ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ଯ ସୂଚନା।
 - d. ରଣ ରାଜିନାମା ସ୍ଵାକ୍ଷର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯିବ ।
4. ଏକ ସତେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ଉପଲବ୍ଧ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ତୁଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା।
5. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦାନ - ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦାନ ପ୍ରଦାନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପତ୍ତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ଫି ଗଠନ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
6. କମ୍ପାନୀ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ କିମ୍ବା ଏକ ପୃଥକ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ କାରବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବାର ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଇବ ।
7. କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଇବ ଯେ ଏଥିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା ରଣ, ଆଇନଗତ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।
8. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ନିୟମାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଉକ୍ତ ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ନିଜ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।
9. ସୁବିଧା ରୁକ୍ତିନାମା/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍, ଲୋନ୍ କାର୍ଡ/କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏକ କପି ସହ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିବରଣୀର ଗୋଟିଏ ଲେଖାଏଁ କପି ଉକ୍ତ ସୁବିଧା ଦସ୍ତାବିଜ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

V. ରଣର ବିତରଣ

1. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏହି ରଣ ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଠିକ୍ ସମୟରେ ରଣ ବିତରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
2. ଏଥିରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ୍, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ୍ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।
3. ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ।

VI. ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ

ଡିଜିଟାଲ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ଗ୍ରାମୀଣ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ଆଇଆଇଟି-ଏମ୍ ରିସର୍ଚ୍ଚ ପାର୍କ, ଏ1, 10th ମହଲା, ଫେଜ୍-1, ଖଜୁର୍ ମା, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ – 600 113, ତାମିଲନାଡୁ
ଫୋନ୍: +91 44 6668 7000

1. କମ୍ପାନୀ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସ, ସ୍ଥାନିତ ସୁବିଧା ଦସ୍ତାବିଜ/ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ କରିବ ।
2. କମ୍ପାନୀ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ ଏବଂ ସୁବିଧା ଦସ୍ତାବିଜ ଅନୁଯାୟୀ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଉଦ୍ଘାଟିତ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ ।
3. ନୋଟିସ୍ରେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ ପୈଠ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ କେଉଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ସିଲ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

VII. ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ

ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ କଂପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ପରିସର / ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

VIII. ସାଧାରଣ

1. ସୁବିଧା ଦସ୍ତାବିଜର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା, କିମ୍ବା କୌଣସି ଭୌତିକ ପ୍ରତିକୂଳ ଘଟଣା ଘଟିବା, କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ)।
2. କଂପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଓ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ତେବେ ଏହା ଦ୍ଵାରା କଂପାନୀର ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଲିଙ୍କ୍ ସିମ୍ପରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାରଣ କରାଯାଇନାହିଁ।
3. ରଖି ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଭାବେ ବୈଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଅଥବା ନିର୍ଯାତନା କିମ୍ବା ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ଯଥା ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ, ଅଭୂତ ସମୟରେ (ସକାଳ 8:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ପରେ) ଏବଂ ରଣଗୁଡିକ ଯାହା ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ବର୍ଗରେ ଆସେ (ସକାଳ 9:00 ରୁ ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ରୁ ପରେ), ରଣଦାତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବ, ରଣଧାରୀଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବ, ରଖି ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କିତ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା, ରଖି ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା, ରଖି ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତିର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ।
4. ରଖି ନେଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ମିଳିଲେ, ରଣଧାରୀଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅକ୍ରିଆର କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଉଥିବା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

IX. ଅଭିଯୋଗ, ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତ କାରଣ ଏବଂ ମତାମତ

ଉପୁକ୍ତିଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କଂପାନୀ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ। ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ହେବ ।

ଅଭିଯୋଗ, ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତ କାରଣ ଏବଂ ମତାମତର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ପରିସର/ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

X. ସମୀକ୍ଷା

ଡିଜିଟାଲ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ଗ୍ରାମୀଣ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ: ଆଇଆଇଟି-ଏମ୍ ରିସର୍ଚ୍ଚ ପାର୍କ, ଏ1, 10^ମ ମହଲା, ଫେଜ୍-1, ଖର୍ଜୁରୀ ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ – 600 113, ତାମିଲନାଡୁ
ଫୋନ୍: +91 44 6668 7000

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା ନିୟମିତ ଭାବେ ପରିଚାଳନା ଦ୍ଵାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ବିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ଭାବେ ଅଡିଟ୍ କମିଟି/ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।
ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏହି କୋଡ୍‌ର ଏକ ଅପଡେଟ୍ କପି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ।
