

ଦ୍ଵାରା କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଗ୍ରାମୀଣ ପାଇନାହିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଫିସ୍ : 10 ମହଲା, ଫେଜ୍ - 1, ଏ1, ଆଇଆଇଟିଏମ୍- ଗବେଷଣା  
ପାର୍କ, କନାଗାମ ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ - 600 113

ଦ୍ଵାରା କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଗ୍ରାମୀଣ ପାଇନାହିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍	
ନୀତି	ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା
ସଂସ୍କରଣ	4.0
ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	05.05.2022
ପ୍ରକ୍ରିୟାର ମାଲିକ	ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ

**ଦ୍ଵାରା କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଗ୍ରାମୀଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍**

ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଫିସ୍ : ଆଇଆଇଟିଏମ୍- ରବେଷଣା ପାର୍କ, ଏ1, 10 ମହଲା, ଫେଜ୍ - 1, କନାରାମ ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ - 600 113, ତାମିଲନାଡୁ

ଟେଲିଫୋନ୍ : +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

**ସୂଚୀପତ୍ର**

କ୍ରମ. ସଂଖ୍ୟା	ବିଶେଷ ବିବରଣୀ	ପୃଷ୍ଠା ନମ୍ବର
1	ସଂହିତା ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
2	ସଂହିତା ର ପ୍ରୟୋଗ	3
3	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ	3
4	ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସ୍ଵୀକୃତି ପତ୍ର	4
5	ରଣ ବିତରଣ	5
6	ବିତରଣ ପରେ ତଦାରଖ	5
7	ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି	5
8	ଜେନେରାଲ୍	5
9	ଫରିଆଦ, ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ମତାମତ	6
10	ସମୀକ୍ଷା	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

## ଦ୍ଵାରା କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଗ୍ରାମୀଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଫିସ୍ : ଆଇଆଇଟିଏମ୍- ରବେଷଣା ପାର୍କ, ଏ1, 10 ମହଲା, ଫେଜ୍ - 1, କନାରାମ ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ - 600 113, ତାମିଲନାଡୁ

ଟେଲିଫୋନ୍ : +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେପ୍ଟେମ୍ବର 28, 2006 ରେ ଜାରି କରିଥିବା ନିଜର ପରିପତ୍ର ନମ୍ବର : ଆରବିଆଇ / 2006-07 / 138 ଡିଏନବିଏସ୍ (ପିଡ଼ି) ସିସି ନମ୍ବର 80 / 03.10.042 / 2005-06 ଅନ୍ତର୍ଗତ ଏବଂ ଯେପରି ଏଥିରେ ସଂଶୋଧିତ କରାଯାଇଛି, ସମସ୍ତ ଏନବିଏଫସି ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି। ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ଉପରେ ସେପ୍ଟେମ୍ବର 01, 2016 ରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ପ୍ରଧାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ନମ୍ବର ଆରବିଆଇ/ଡିଏନବିଆଇ/2016-17/45 ଡିଏନବିଆଇ (ପିଡ଼ି)008//03.10.119/2016-17 ଅନ୍ତର୍ଗତ ସମସ୍ତ ବେସରକାରୀ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି ଗୁଡ଼ିକ) ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱିତ କରାଯିବ। ଏହି ମାଷ୍ଟର ପରିପାତ୍ର ସମୟ ସମୟରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏଫପିସି ଅନୁପାଳନ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଏକତ୍ରିତ କରିଥାଏ।

ଏହି ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଏକ ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ଆରବିଆଇ ଏନବିଏଫସିର ବୋର୍ଡକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି। ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟାପକ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଆରବିଆଇ ନିରନ୍ତର ଆଧାରରେ ପରିପତ୍ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଜାରି କରିବା କାରଣରୁ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ଯେକୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସେହି ଅନୁସାରେ ଅଦ୍ୟତନ ହେବ।

### I. ଏହି ସଂହିତା ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ସଂହିତା ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ହେଲା:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନ ସ୍ଥିର କରି ନିଷ୍ପନ୍ନ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା
2. ପାରଦର୍ଶିତା ବଢାଇବା ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ କେଉଁ ପ୍ରକାରର ସେବା ସ୍ତର ପାଇବା ପାଇଁ ଆଶା କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ
3. କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ବଢାଇବା

### II. ସଂହିତା ର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ।

କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଜାରି ରଖିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିକଶିତ କରି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ଯେକୌଣସି ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସଂହିତା ଲାଗୁ ହେବ।

### III. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

1. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରୋସେସିଂ ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ସହିତ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୁଏ, ପୂର୍ବ-ଦେୟ ବିକଳ ଥାଏ ଏବଂ ଏଭଳି ସୂଚନା ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କର ହିତକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ତେବେ ଏହି ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ପଲ୍ଲୀ କରାଯାଇଥିବା ରାଶି ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଅଟେ।

## ଦ୍ଵାରା କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଗ୍ରାମୀଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଫିସ୍ : ଆଇଆଇଟିଏମ୍- ରବେଷଣା ପାର୍କ, ଏ1, 10 ମହଲା, ଫେଜ୍ - 1, କନାରାମ ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ - 600 113, ତାମିଲନାଡୁ

ଟେଲିଫୋନ୍ : +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ, ରଣ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସୂଚନାର ଏକ ପ୍ରାଥମିକ ତାଲିକା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
3. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
4. କମ୍ପାନୀ ଉଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାକୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ / ଯାଞ୍ଚ କରିବେ। ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦଲିଲ୍ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଶୀଘ୍ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବେ।

### IV. ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସ୍ଵୀକୃତୀ ପତ୍ର

1. ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆବେଦନର ସଠିକ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ ନିବେଶ ପଲିସି ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ।
2. ଯଦି କ୍ରେଡିଟ୍ ଆବେଦନ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଆନ୍ତରିକ କ୍ରେଡିଟ୍, ଆଇନ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଵୀକୃତୀ କରାଯିବାର ଅନ୍ତିମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
3. ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ଵୀକୃତୀ ପତ୍ରରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଗୁଡ଼ିକ ରହିବ:
  - a. ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ, ପୂର୍ବ-ଦେୟ ବିକଳ୍ପ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ସୁବିଧାର ବିବରଣୀ
  - b. ଗ୍ରାହକ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା କରାର ଓ ବୁଦ୍ଧିନୀମା ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
  - c. କେୱାଲିଟି ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା
4. ଏକ ସୂଚିତପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକରୁ ଉପଲବ୍ଧ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ତୁଳନା କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନାଗୁଡ଼ିକ ଆବଶ୍ୟକ।
5. କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ସ୍ଵୀକୃତୀ ପତ୍ରରେ କିମ୍ବା ଏକ ଭିନ୍ନ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଯେଉଁ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କାରବାର ସମାପ୍ତ ହେବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଉଛି, ତାହା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବ।
6. କମ୍ପାନୀ ସ୍ଵୀକୃତୀ ପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରିବେ ଯେ ଏଥିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଆନ୍ତରିକ କ୍ରେଡିଟ୍, ଆଇନ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଟେ।
7. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ଵୀକୃତୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଉକ୍ତ ସ୍ଵୀକୃତୀକୁ ନେଇ ନିଜର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।
8. ସୁବିଧା ବୁଦ୍ଧିନୀମା / ଦସ୍ତାବିଜକରଣ, ରଣ କାର୍ଡ / ତଥ୍ୟ ପତ୍ରର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ ନକଲ ଉକ୍ତ ସୁବିଧା ଦସ୍ତାବିଜର ନିଷ୍ପାଦନ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

**V. ରଣ ବିତରଣ**

1. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯାଇଥିବା ଏଭଳି ରଣକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ରଣର ବିତରଣ କରାଯାଉଥିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
2. ଏହା ନିଷ୍ପାଦନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ-ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ମଧ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବ।
3. ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ହେଉଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବିତ ରୂପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

**VI. ବିତରଣ ପର ନିରୀକ୍ଷଣ**

1. କମ୍ପାନୀ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟ, ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ସୁବିଧା ଦସ୍ତାବିଜକରଣ / ସ୍ଵୀକୃତୀ ପତ୍ର ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ନିରୀକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ।
2. କମ୍ପାନୀ କେବଳ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଅଧିସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପରେ ଏବଂ ସୁବିଧା ଦସ୍ତାବିଜକରଣ ଅନୁରୂପ ହେବା ପରେ ହିଁ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁସାରେ ଦେୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ପାଇଁ / ଶୀଘ୍ର କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ମଧ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ।
3. ନୋଟିସ୍ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ପ୍ରାବଧାନ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଅନ୍ତର୍ଗତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବୀ ସମାଧାନ / ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ପ୍ରତିଭୁଡ଼ିଗୁଡ଼ିକୁ ନିଜ ପାଖରେ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରହିବ।

**VII. ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି**

କମ୍ପାନୀ ନିଜର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କରାଯାଇଥିବା ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ନିବାରଣ କୌଶଳର ବିବରଣୀ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ପରିସର / ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।

**VIII. ସାଧାରଣ ନିୟମ**

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବୈନୟନ କାର୍ଯ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ସୃଷ୍ଟି କରିବ ନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହା ସୁବିଧା ଦଲିଲର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନ କରାଯାଇଛି (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନୂତନ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, କିମ୍ବା ଏକ ସାମଗ୍ରୀକ ପ୍ରତିକୂଳ କାର୍ଯ୍ୟର ଘଟଣା, କମ୍ପାନୀ ନଜରକୁ ଆସିନାହିଁ)
2. କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍-ଲିଙ୍କ ଯୋଜନାରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାରଣ କରେନାହିଁ।
3. ରଣ ଅସୁଲି କରିବା ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବା ପାଇଁ ଆଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ ବୈଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା କିମ୍ବା

## ଦ୍ଵାରା କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଗ୍ରାମୀଣ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଫିସ୍ : ଆଇଆଇଟିଏମ୍- ରବେଷଣା ପାର୍କ, ଏ1, 10 ମହଲା, ଫେଜ୍ - 1, କନାରାମ ଗାଁ, ତାରାମଣି, ଚେନ୍ନାଇ - 600 113, ତାମିଲନାଡୁ

ଟେଲିଫୋନ୍ : +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

ବଳ ଅର୍ଥାତ ଧନକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ବ୍ୟବହାର, ବେସମୟରେ (ସକାଳ 9:00 ଘଟିକା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ଘଟିକା ପରେ) ରଣଗ୍ରହଣକୁ ନିରନ୍ତର ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣଗ୍ରହଣକାର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ସାଥ୍ ଏବଂ ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣଗ୍ରହଣକାର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା, ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପତ୍ତି / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଧମକ ଦେବା କିମ୍ବା ରଣ ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା, ବାହୁ ଶକ୍ତି ବଳର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି, ପ୍ରୟୋଗ କରିବ ନାହିଁ।

4. ରଣଗ୍ରହଣକାର ଠାରୁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ / ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ପକ୍ଷରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅଧିକାର କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇଥାଏ, ଯାହାକି ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

### IX. ଫରିଆଦ, ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା

କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତର ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ଭିତରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କୌଶଳ ସ୍ଥାପନ କରିବ। କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ନୀତି ଅନୁସାରେ ଏହି ଯନ୍ତ୍ରକୌଶଳ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅଦ୍ୟତନ କରାଯିବ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ, ଯାହାଙ୍କୁ ଫରିଆଦ, ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରେ, ତାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ପରିସର / ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।

### X. ସମୀକ୍ଷା

ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କୌଶଳର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା ନିୟମିତ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା ବର୍ଗ ଦ୍ଵାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ସମୟ ସମୟରେ ଅତିଷ୍ଠ ସମିତି / ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ। ଏହି ସଂହିତାର ଏକ ଅଦ୍ୟତନ ହୋଇଥିବା ନକଲ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଦିଆଯିବ।

\*\*\*\*\*