

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନୀତି

ନୀତି ନାମ[ସମ୍ପାଦନା]	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନୀତି
ସଂସ୍କରଣ ନମ୍ବର	V3
ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଛି	ଡିସେମ୍ବର ୨୭, ୨୦୨୪ରେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର

PREAMble

ପ୍ରୋଗଫିନ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ହାଇଟୋନ୍ ହୋଲ୍ଡିଂସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ନାମରେ ପରିଚିତ) ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି (ଏହା ପରେ "କମ୍ପାନୀ" ଭାବରେ ପରିଚିତ), ଅକ୍ଟୋବର ୧୯, ୨୦୨୩ରେ ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଉପରେ ଆରବିଆଇର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ" ବ୍ଯାକ୍) ଦ୍ଵାରା ଜାରି ସର୍ଚ୍ଚିଲାରେ ସହିତ ମିଳିତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛି । ଡିଜିଟାଲ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ("ପଲିସି") ଉପରେ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨, ୨୦୨୨ (ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍) ତାରିଖରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦ ("ପଲିସି") ବୈଠକରେ ଏହି ନୀତିକୁ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି ।

ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଏହି ନୀତିରେ ଅଭିଯୋଗର ପଞ୍ଜୀକରଣ, ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ ସମାଧାନ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସମୟସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବଶ୍ୟକତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଏ ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ[ସମ୍ପାଦନା]

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ:

- କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ("ଗ୍ରାହକ") ସର୍ବଦା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ପକ୍ଷପାତ ବିହୀନ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସମସ୍ୟାର ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ;
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରାଯାଏ ଯାହାଦ୍ଵାରା ସେମାନେ ବିକଳ ପ୍ରତିକାର ବାଛିପାରିବେ ଯଦି ସେମାନେ ଆମର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି;
- ସୁଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।

ବୋର୍ଡର ଦାୟିତ୍ଵ ସମ୍ପାଦନା]

- କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପତ୍ତିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ହେବ ।
- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ("ବୋର୍ଡ") ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରେକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ର ସମୟସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡନିକଟରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମ୍ବିତ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।
- ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯେ ସେମାନେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲଏସପିମାନେ ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଜଣେ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ରହିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ଟ୍ରାକିଂ

- କଂପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ରେକର୍ଡ୍ କରିବା ଏବଂ ଏଣ୍ଟ୍ରି-ଟୁ-ଏଣ୍ଟ୍ରି ସମାଧାନ ପାଇଁ ଟ୍ରାକ୍ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ;
- ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏମଆଇଏସ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ [ସମ୍ପାଦନା]

କଂପାନୀ ଭିତରେ ଥିବା ବିଭାଗୀୟ ମୁଖ୍ୟମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଟିମ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକସମସ୍ୟାର ବନ୍ଦ ପାଇଁ ମିଳିତ ଭାବରେ ଏବଂ ଅନେକ ଭାବରେ ଦାୟୀ ଅଟନ୍ତି ।

- ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଦେବାର ସମୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

- A. ସାଧାରଣ ମାମଲା (ନିମ୍ନରେ ବର୍ଣ୍ଣାୟାଯାଉଥିବା ଦିନ ବ୍ୟତୀତ): ସାଧାରଣ ମାମଲା ପାଇଁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ
 - B. Oକେଜ ମାମଲା, ଆଇନଗତ ମାମଲା ଏବଂ ବ୍ୟାବିଜି ଏବଂ ଅତ୍ୟନ୍ତ ପୁରୁଣା ରେକର୍ଡ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ମାମଲା: 30 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ
 - C. ଇଏମଆଇ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା: ୩୦ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ
 - D. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ (ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା ଡିଲରସିପ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଦେଶ ବାହାରେ ଥିବା ମାମଲା): 30 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ
 - E. ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉପାଦାନ, ଏଲଏସପି ଏବଂ ଡିଏଲଏ ସହିତ ଜଡିତ ମାମଲା: ନିମ୍ନରେ ଉପ-ପାରାଗ୍ରାଫ୍ (ଡି) ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଉପାୟରେ 30 ଦିନ।
- (c) ନିୟାମକଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟାମକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରାଯିବ। ଯଦି କୌଣସି ମାମଲାରେ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ/ ନିୟାମକଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ର ଆବଶ୍ୟକତା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶାକରୁଥିବା ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ /
- (d) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏଲଏସପିମାନେ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପାୟାୟିତ ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜଣେ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ସେହି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ବିବରଣୀ ଏଲଏସପିଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯିବ । ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଜ ନିଜ ଡିଏଲଏଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆସିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବେ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲଏସପି ବିରୋଧରେ ରଣନେଇଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ (ବର୍ତ୍ତମାନ ୩୦ ଦିନ) କଂପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ରଣଧାରୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍) ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା (ସିଏମଏସ୍) ପୋର୍ଟାଲରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ବର୍ତ୍ତମାନ ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍ ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନଥିବା ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- (a) ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ସେମାନେ ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର (ସରକାରୀ ଛୁଟି ଦିନବ୍ୟତୀତ) ସକାଳ ୧୦:୦୦ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୩୦ ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଟ୍ୟାକେଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ:

ସ୍ତର 1:

- ଉ. ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଏଠାରେ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇପାରିବ; 76, ପ୍ରଥମ ମହଲା, ଓଖଲା, ଶିଳ୍ପାଞ୍ଚଳ, ଓଖଲା ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ -110020, ଭାରତ
- B. ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ସି. ଇମେଲ୍; support@progfin.in
- D. ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: 76, ପ୍ରଥମ ମହଲା, ଓଖଲା, ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିଆଲ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ଓଖଲା ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ -110020, ଭାରତ

ସ୍ତର 2:

ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ ଟ୍ୟାକେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବ ଯୋଗାଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ:

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯାଇପାରିବ:

- a) ଇ-ମେଲ୍ @: deepa.garkoti@progfin.in
ଖ) ନା କୁହନ୍ତୁ। : +91- 9310187946

ସ୍ତର 3:

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ବିଭିନ୍ନ ଟ୍ୟାକେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟର ବିବରଣୀ ସହିତ <https://progfin.com/> ଆରବିଆଇ, ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ସହିତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ଜେନେରାଲ

(a) ମନିଚରିଂ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ବୟସ ବିଶ୍ଳେଷଣ ଏବଂ ଆରବିଆଇରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ ।

(b) ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କଂପାନୀ ଏଠାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଏହି ନୀତିକୁ ନିଜ ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ରେ ରଖିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଜାରି ହେବାକୁ ଥିବା ନୂତନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ସମୟକ୍ରମେ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା ଓ ସଂଶୋଧନ କରିବ ।

କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା

ଏହି ନୀତି ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ତାରିଖଠାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

ସଂଶୋଧନ ସମୀକ୍ଷା

ଏହି ନୀତିକୁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପୁନଃବିବରଣୀ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ତାରିଖଠାରୁ ଏହି ସଂଶୋଧନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପୁନଃବିବରଣୀ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।