

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆଇବିଏଲ୍ ର ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ପାଦନା (ବିସି) ମାଧ୍ୟମରେ ଉପକ୍ରମ
ହୋଇଥିଲା**

ପରିଚୟ

ଇଣ୍ଡସଇଣ୍ଡ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ("ଆଇବିଏଲ୍" କିମ୍ବା "ଆମେ" କିମ୍ବା "ଆମର") ବିସ୍ତାରିତ କରେ ଯେ ମୌଳିକ ଆର୍ଥିକ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରବେଶ ସମାଜର ଅର୍ଥନୈତିକ ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗରେ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅର୍ଥନୈତିକ ସୁଯୋଗକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ବୃଦ୍ଧି କରିପାରିବ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଉଚ୍ଚ ବିଭାଗକୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ । ସେମାନଙ୍କ ଜୀବନରେ ଉନ୍ନତି ଆଇବିଏଲ୍ ଉଚ୍ଚ ପରିବାରମାନଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଯୋଗାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ନେଟୱାର୍କ ବ୍ୟବହାର କରେ ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ସେବାରେ ପ୍ରବେଶ କରିବାକୁ ଦେଇଥାଏ ଏବଂ ଜୀବନଧାରଣର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଆୟ ସୃଷ୍ଟି କରିଥାଏ । ଆଇବିଏଲ୍ ଏହାର ନିମ୍ନ ମୂଳ ମୂଲ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରି ଏହାର ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଅନୁସରଣ କରେ:

- ✓ **ସଠିକ୍ ଫୋକସ୍ - ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଥମେ:** ଆମର ଉପାଦ, ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଏବଂ ଲୋକମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ମୂଲ୍ୟ ସୃଷ୍ଟି ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତି । ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ସମ୍ମାନଜନକ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ବୁଝିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ।
- ✓ **ସଠିକ୍ ଅର୍ଥନୈତିକ ସର୍ବଦା:** ଆମେ ସବୁବେଳେ ଆମର ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କରେ ନୈତିକତା ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରିବୁ, ଉଭୟ ଚିଠି ଏବଂ ଆମ୍ଭରେ ଆଇନ ଅନୁସରଣ କରିବା । ଲାଞ୍ଜ ପ୍ରଦାନ ନକରିବା, କମିଶନ ନ ଦେବା କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ ନକରିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସର୍ବ-କର୍ତ୍ତ୍ୱ ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ।
- ✓ **ସଠିକ୍ ମାର୍ଗ - କ୍ରମାଗତ ଗୁଣବତ୍ତା:** ଆମର ମାନକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ କାରଣ ଏହା ଆମକୁ ଅଧିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଲ୍ୟରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ପହଞ୍ଚିବାକୁ ସମ୍ମତ କରିବ । ଆମେ ନୂତନତ୍ୱକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବୁ କିନ୍ତୁ ଏକ ଉପାୟରେ ଯାହା ସ୍ଥିର ଗୁଣବତ୍ତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ଆମର ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲ ପାଇଁ ଅଖଣ୍ଡତା, ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ନୈତିକତା ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ମାନାଙ୍କ ପାଳନ କରିବା ମୌଳିକ ଅଟେ ।

ଆମର ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ:

- ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ସମ୍ମାନ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କର ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ (ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଲିଖିତ) ଭାଷା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ଅଛି ।
- ଜାତି, ଭାଷା, ଧର୍ମ ଏବଂ ଲିଙ୍ଗ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେଦ କରିବ ନାହିଁ ।
- ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଖିବାକୁ ମଞ୍ଜୁର କରିବ ଯାହାକି ବାର୍ଷିକ ଘରୋଇ ଆୟ Rs.3,00,000 / - ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏକ ପରିବାରକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏକ ବନ୍ଧକ ମାଗଣା ରଖି ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ଘରର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବାର ଏକକ, ଯଥା ସ୍ତ୍ରୀ, ପୁଅ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବିବାହିତ ସନ୍ତାନ ।)
- ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଖି ପାଇଁ ପରିବାରର ମାସିକ ରଖି ଆୟର ସର୍ବାଧିକ 50% ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଖି ପରିଶୋଧ କାରଣରୁ ପ୍ରବାହ ସୀମିତ ରହିବ ।
- ସିଆଇସିମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବେ ।

ରଖି ଆବେଦନ, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ / ମଞ୍ଜୁରୀ, ବଞ୍ଚନ, ଶବ୍ଦ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ:

- ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ରଖି ବିତରଣ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଖି / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପାଦ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରଶାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଶାଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଏ ।
- ରଖି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ପଦ୍ଧତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଏହା ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରିବେ ।

- ଆଇବିଏଲ୍ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରେ, ରଣ ମଞ୍ଚୁରୀ ଛିଡ଼ି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଏ ଏବଂ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରେ ।
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ କାରବାର ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ପଦ୍ଧତିରେ ରଣ ମଞ୍ଚୁରୀ ଏବଂ ବିତରଣ ସହିତ କରାଯାଇଥାଏ |ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କେନ୍ଦ୍ର ଅବସ୍ଥାନରେ ବିତରଣ ଯଥାସମ୍ଭବ କରାଯାଇଥାଏ |

ରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ତୁଚ୍ଛନାମା / ରଣ କାର୍ଡ / କି ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ରେ ପ୍ରକାଶ:

ଆଇବିଏଲ୍ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରେ, ରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଏକ କପି ଏବଂ ଏକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ପାସବୁକ୍ / ରଣ କାର୍ଡ, ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରକାରୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର, ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ ତୁଚ୍ଛନାମା |

- ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ମୂଲ୍ୟ ନୀତି ଏବଂ ଉପାଦ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନୁଯାୟୀ ଆଇବିଏଲ୍ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରେ । ନିୟାମକ ଏବଂ ବୈଧାନିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ।
- ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆଇବିଏଲ୍ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ମୂଲ୍ୟ ନୀତି ଏବଂ ଉପାଦ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରେ ।
- ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମକୁ ସରକାରୀକୃତ କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ରେ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ, ରଣ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦିରେ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରକାଶ କରେ ।
- ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅନ୍ତମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ସ୍ୱୀକୃତି;
- ଆଇବିଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଏବଂ ସେବା ଦେୟ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦେଇଥାଏ | ଇତ୍ୟାଦି, ଯଦି ଥାଏ
- ଆଇବିଏଲ୍ ରେ ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଏବଂ ଅଣ-ଏମ୍ପଏଆଇ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ମାନକ ରୂପ ରହିବ ଯାହା ରଣଧାରୀ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ।
- ଆଇବିଏଲ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୀମା ଚୟନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ କେବଳ ଫେରସ୍ତ ହୋଇନଥିବା ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଚର୍ମ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍ ସଂଗ୍ରହ କରେ, ଯେପରି ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପତିଙ୍କ ବୀମା କଭର ପାଇଁ ବୀମାକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ କରାଯାଏ;
- ମାଲକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ କିଛି ଫ୍ରିକ୍ୱେନ୍ସି ହେଉଛି ରଣଦାତାଙ୍କ ବିକଳ୍ପ ଅନୁଯାୟୀ ଦ Daily ନିକ, ସାପ୍ତାହିକ, ଚାଲିଶ ଦିନ / ଦ୍ୱି-ସାପ୍ତାହିକ, କିମ୍ବା ମାସିକ / 4 ସାପ୍ତାହିକ ପରିଶୋଧ |
- ଯଦି ମୋରାଟୋରିଅମ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ତେବେ ଏହା ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ପରିଶୋଧର ପୌନପୁନିକତା ଠାରୁ କମ୍ ହେବ ନାହିଁ ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଣ-ବାଧତାମୂଳକ ପଦ୍ଧତି:

- ଆଇବିଏଲ୍ କିମ୍ବା ଏହାର ବିସି ୟାପ୍ / ଏଜେଣ୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦିଗରେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ବୋଲି ଧରାଯିବ |
 - ଆଇବିଏଲ୍ କଲେକ୍ଟର ସମୟରେ କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ଅଭ୍ୟାସ କରେ ନାହିଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରେ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଅସମୟରେ (ସକାଳ ୭ ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ ଟା ପରେ), ଓ ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି
 - ରଣ ନେଇଥିବା ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା |
 - ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପର୍କିତ / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ |
 - ରଣ ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଶାମ ବିଷୟରେ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା |
 - ରଣକର୍ତ୍ତା ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶନ |
- ଆଇବିଏଲ୍ ଆରବିଆଇ ସର୍ଜୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଉପରେ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବିସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପସ୍ଥିତି ଆଚରଣ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଯତ୍ନକୌଶଳ ମାଧ୍ୟମରେ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ବିସି / ଏଜେଣ୍ଟ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି।

ସାଧାରଣ:

- ଆଇବିଏଲ୍ ରଣ ସର୍ଭାଇଭାଲ୍ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଆଇବିଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରେ ନାହିଁ।
- ଆଇବିଏଲ୍ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ଆଗୁଆ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ ବରଂ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରେ । ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରି ରେ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉଦ୍ଘୋଷଣା କରାଯାଇପାରେ।
- ଆଇବିଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ରଖିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ / ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏଜେଣ୍ଟି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କାହା ସହ ସମାନ ଅଂଶୀଦାର ହେବ ନାହିଁ।
- ଆଇବିଏଲ୍ରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଏକ ମଲ୍ଟି ଲେଭଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି।
- ଏଫପିସି କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମସ୍ତ ବିସି ଶାଖାରେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ଦ୍ଵାରା ଚାହୁଁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରେ ।
- ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ (ଘରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ) ସହିତ ସମସ୍ତ ରଣ ସହିତ ଜଡିତ ଗ୍ରାହକ, ଉପାଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ବିସି ଷ୍ଟାଫ୍ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ସଜ୍ଜିତ । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ତାଲିମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ଜାଗ୍ରତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ।
- ଆଇବିଏଲ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ରଣ ଦ୍ରବ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉପାଦଗୁଡିକ ପାଇଁ ଫି ଗଠନ ସ୍ଵଳ୍ପ ଭାବରେ ରଣ କାର୍ଡରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ଆଇବିଏଲ୍ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଏବଂ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରିଗ୍ରେ ଆଶାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦେୟ ଦେୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରିଗ୍ରେ ସ୍ଵଳ୍ପ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।
- ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦଗୁଡିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ପରିସ୍ଥିତି ଏବଂ ବୁଝାମଣାର ଆକଳନ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ମତାମତ / ପରାମର୍ଶ ।

ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପାଇଁ, ଆପଣ ଆମ ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରିପାରିବେ ।