



**ଫେରାର ଅଭ୍ୟାସ
କୋଡ୍**

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ[ସମ୍ପାଦନା]

ସଂସ୍କରଣ[ସମ୍ପାଦନା] #	ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ	ତାରିଖ[ସମ୍ପା ଦନା]	ଏହାକୁ ଅନୁମୋଦନ ମିଳିଛି
1.0	ପରିଚୟ ବିଭାଗରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)ର ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟର ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି।	2018-04-08	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
1.1	ଆରବିଆଇ ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ଗାଇଡଲାଇନ ପାଇଁ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି	2022-09-08	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
1.2	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବିଭାଗକୁ ଅବ୍ୟତନ କରାଯାଇଛି	2022-12-05	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
1.3	ଅପଡେଟ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରବାହ 'ସାଧାରଣ' ଧାରା (୨.୪) ଅଧୀନରେ	2023-02-14	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
1.4	ପରିଚୟ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବିଭାଗ ଏବଂ ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ ଅଧୀନରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ସୂଚନା।	2023-09-12	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
1.5	ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ ଅପଡେଟ୍ କରନ୍ତୁ	2024-01-25	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
1.6	ଉତ୍ପାଦ ଅଧୀନରେ ଉଦୟମ ଫ୍ଲୋ ଲୋନ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ	2024-07-23	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର

ଭିଭିଏଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ପାଇନାକ୍ଲ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ସୂଚକାଙ୍କ[ସମ୍ପାଦନା]

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ[ସମ୍ପାଦନା]	1
ସୂଚକାଙ୍କ[ସମ୍ପାଦନା].....	2
1 ପରିଚୟ[ସମ୍ପାଦନା].....	3
2 ନିୟମାବଳୀ[ସମ୍ପାଦନା]	4
3 ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି.....	5
3.1 ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ.....	5
3.2 ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ.....	6
3.3 ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ରଣ ବିଚରଣ	7
3.4 ଜେନେରାଲ.....	7
3.5 ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ	8
3.6 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ / ନୋଡାଲ ଅଫିସର.....	8
3.7 ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି	9
3.8 ଭିଭିଫି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ.....	9

1 ପରିଚୟ[ସମ୍ପାଦନା]

ଭିଡିଫି ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଭିଡିଫି) ହେଉଛି ଏକ ଆରବିଆଇ ଲାଇସେନ୍ସପ୍ରାପ୍ତ ଏକ୍ସଚ୍ୟୁସିଭ୍ ଯାହା ଏକ ଅନଲାଇନ୍ ପ୍ଲଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା, ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ବିକଶିତ ଏବଂ ପରିଚାଳିତ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କରିବା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା, ପରିଚାଳନାକୁ ଅପ୍ଟିମାଇଜ୍ କରିବା ଏବଂ ଅଂଶଧର ମୂଲ୍ୟକୁ ସର୍ବାଧିକ କରିବା ଏବଂ ଶିଳ୍ପର ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସଅନୁସରଣ କରି ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପାଳନ କରିବା ବ୍ୟବସାୟରେ ନିୟୋଜିତ ।

2 ନିୟମାବଳୀ[ସମ୍ପାଦନା]

ସବୁ ସମୟରେ କଂପାନି ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଗାଇଡଲାଇନକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରିବ । ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

1. ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା – ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନି - ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, ୨୦୨୩ (ନଭେମ୍ବର ୧୦, ୨୦୨୩ ସୁଦ୍ଧା ଅପଡେଟ୍)
2. ଏନବିଏଫସିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (RBI / 2012-13/416 DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13)
3. ଆରବିଆଇ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା[ସମ୍ପାଦନା]ଉପରେ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ (RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23) ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉପରେ ଏଫ୍ଏକ୍ସସ୍ ସହିତ ଫେବୃଆରୀ ୧୪, ୨୦୨୩ରେ ପଢ଼ନ୍ତୁ ।
4. ଫେୟାର ଲେଣ୍ଡିଂ ଅଭ୍ୟାସ - ଅଗଷ୍ଟ ୧୮, ୨୦୨୩ ରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ।
5. ଆରବିଆଇ ତରଫରୁ ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଉଥିବା ସର୍କୁଲାର, ଗାଇଡଲାଇନ ଏବଂ ସ୍ୱଷ୍ଟୀକରଣ ।

ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ମାନଦଣ୍ଡ/ସ୍ୱଷ୍ଟୀକରଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଆଇନ/ନିୟମାବଳୀରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା କୌଣସି ବୈଧାନିକ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପୁନଃ ପ୍ରଣୟନ ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପାରାମିଟର(ଗୁଡ଼ିକ)ରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ଏହି ଆଇନ/ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପାରାମିଟର(ଗୁଡ଼ିକ) ଉପରେ ଅଧିକ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ ।

3 ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି

3.1 ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

ଅନଲାଇନ ରଣ ପ୍ଲଟଫର୍ମ

- ଭିଭିଫି ଏକ ଅନଲାଇନ ରଣଦାତା ହୋଇଥିବାରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀୱେବସାଇଟ୍ www.vivifin.com କିମ୍ବା ପ୍ରଡକ୍ଟ ୱେବ୍ ସାଇଟ୍ www.flexsalary.com & www.flexpay.in & www.udyamflexloan.com ଏବଂ ଗୁଗୁଲ୍ ପ୍ଲେ ଷ୍ଟୋର ଏବଂ ଆପ୍ ଷ୍ଟୋରରେ ପ୍ରକାଶିତ ଫ୍ଲେକ୍ସସାଲରୀ, ଫ୍ଲେକ୍ସପେ ଏବଂ ଉଦୟମ୍ ଫ୍ଲେକ୍ସ ଲୋନ୍ ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବେ । ରଣଧାରୀମାନେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣରୁ ପାଣ୍ଟି ଉଠାଇବା ସହିତ ରଣ ପ୍ଲଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ କିମ୍ବା ସିଧାସଳଖ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଭିଭିଫିର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ମୂଳ, ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ପରିଶୋଧ କରିପାରିବେ ।
- ଭିଭିଫି ନଗଦ ରେ କୌଣସି କାରବାର କରେ ନାହିଁ ବରଂ ସମସ୍ତ ରଣ ବିତରଣକୁ ରୁଟ୍ କରିବ ଏବଂ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ । ଭିଭିଫି ସମଗ୍ର ରଣ ଜୀବନଚକ୍ର ପାଇଁ ଏକ କାଗଜବିହୀନ, ଅନଲାଇନ ପ୍ଲଟଫର୍ମ ହେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରୁଥିବା ବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଯେଉଁଠି ଚାହଁବେ ସେଠାରେ କାଗଜ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବିବେଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଦାତା ଦ୍ୱାରା ଏକ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ଦର୍ଶାଇବ ।
- ସୂଚନା ପ୍ରଯୁକ୍ତି ବିଦ୍ୟା ଆଇନ ୨୦୦୧ ଅନୁଯାୟୀ ଅନଲାଇନରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ ଉପରେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦସ୍ତଖତ (ଇ-ସାଇନ୍) ପାଇଁ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ମଧ୍ୟ ଭିଭିଫି ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇଛି । ସୂଚନା ପ୍ରଯୁକ୍ତି ବିଦ୍ୟା ଆଇନର ଦ୍ୱିତୀୟ ଅନୁସୂଚୀ ଏବଂ ସାର୍ବିଫିକେଟ ନିୟନ୍ତ୍ରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଇ-ସାଇନ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷର ଢାଞ୍ଚା ପରିଚାଳିତ ହେଲେ ଇ-ସାଇନ୍ ଅନଲାଇନ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦସ୍ତଖତ ସେବା ମାଧ୍ୟମରେ ସୁବିଧାପ୍ରାପ୍ତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦସ୍ତଖତ ଆଇନଗତ ଭାବେ ବୈଧ ଅଟେ ।

କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ। ଦୟାକରି "ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପ୍ରମାଣୀକରଣ କୌଶଳ" ଦେଖନ୍ତୁ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିୟମ, 2015 - ଇ-କେଏଇସି ସେବାବ୍ୟବହାର କରି ଇ-ପ୍ରମାଣୀକରଣ କୌଶଳ।

- ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ମାନୁଆଲି ଦସ୍ତାବିଜରେ ଦସ୍ତଖତ କରି ଭିଡିଫିକୁ ପଠାଇବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ପାଇବେ ।
- ଅନଲାଇନରେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଭିଡିଫି ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବେ । ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।

3.2 ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ତାଟା ବ୍ୟବହାର କରି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ରଣର ପରିମାଣ ଆକଳନ କରାଯିବ କିନ୍ତୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସୂଚନାରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ। ଭିଡିଫି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବେ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ବୁଝାନ୍ତି, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ପ୍ରୋସେସିଂ ଚାର୍ଜ, ସୁଧର ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର ("ଏପିଆର") ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖନ୍ତୁ । ଯଦିଓ ଏହି ସମୟରେ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କୌଣସି ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ, କମ୍ପାନୀ ଆଗୁଆ ନୋଟିସ୍ ସହିତ ପ୍ରଚଳନ ଏବଂ ଆକଳନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି ।
- ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଭିଡିଫି ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦକୁ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ, ଭିଡିଫି ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦନ / ବିଚରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣକାରୀମାନେ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ ପ୍ରୋସେସିଂ ଚାର୍ଜ ଏବଂ ସୁଧ ହାର ସମେତ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ ହୁଅନ୍ତି । ରଣ ଦାତାମାନେ ରଣ ପ୍ଲଟଫର୍ମରୁ ଏହି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଡାଉନଲୋଡ୍ କରିପାରିବେ ।

3.3 ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ରଣ ବିଚରଣ

- ବିଚରଣ ସମୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବେ । ଭିଡିଫି ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତକୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।
- ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ବୃତ୍ତାନ୍ତ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ଭିଡିଫି ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରିବ କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଭିଡିଫିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଲିନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ ପୈଠ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଭିଡିଫି କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଅଧିକାର ରଖିଛନ୍ତି ।

3.4 ଜେନେରାଲ

- ଭିଡିଫି ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟବ୍ୟତୀତ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଦୂରେଇ ରହିବେ (ଯଦି ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା ସୂଚନା ଦେଖିବାକୁ ମିଳିନଥାଏ) ।
- ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଭିଡିଫି ଅଯଥା ହଇରାଣର ଆଶ୍ରୟ ନେବେ ନାହିଁ । ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଭିଡିଫି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସୌଜନ୍ୟ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ମାନର ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇପାରିବ । ଭିଡିଫାଇ କେବଳ ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବରକୁ ଗାଇଡେଡ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ଯୋଗ୍ୟ ନଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଭିଡିଫି ସଂଗ୍ରହ ନୀତିର ଧାରା ଶା ଅନୁଯାୟୀ ସେହି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷାର ଏକ ପଦକ୍ଷେପ ଭାବରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏନବିଏଫସିର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଭିନ୍ନ ରଣର ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ, ଭିଡିଫି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ରଣ ଉପରେ ତୁରନ୍ତ ଫୋରଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବେ ନାହିଁ ।

3.5 ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ

ଭିଡିଫିର ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିଥିବା ଏକ ବୋର୍ଡ ଅଛି । ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଫେୟାର ପ୍ୟାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର

ଭିଡିଫି ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ସମୟସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ରହିଛି । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୌଦ୍ଧନିକତାରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ

3.6 ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ / ନୋଡାଲ ଅଫିସର

- କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସ୍ତରରେ, ଭିଡିଫି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରମୁଖଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିଛି, ଆମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଝେବ୍ ସାଇଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରଡକ୍ଟ ଝେବ୍ ସାଇଟ୍ ଗୁଡିକରେ ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରାଯାଏ, ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଭିଡିଫିଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୁଏ:
 - କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣ ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିପାରିବେ ତାଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ଝେବ୍ ସାଇଟ୍ରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୁଏ
 - ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦିଆଯାଇ ନଥାଏ । ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ମନୋନୀତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଭିଆଇଭିଆଇଏଫ୍ଆଇର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କମ୍ପାନୀ ଝେବ୍ ସାଇଟ୍ରେ ଥିବା/ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଗ୍ରେଭେନ୍ସ୍ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ରହିଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ଝେବ୍ ସାଇଟ୍ରେ ଥିବା ସାର୍ବଜନୀନ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ / ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଏବଂ ଆରବିଆଇର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବିବରଣୀ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପୂରଣ କରେ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ/ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ନିୟୁକ୍ତି

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଭିଡିଫି ଜଣେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ/ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ନିୟୁକ୍ତ କରିବେ

3.7 ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଗାଇଡଲାଇନ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ୟାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଇଂରାଜୀରେ ଅଛି, ଏହା ଭିଡିଆଇପିଆଇର ସମସ୍ତ ଭୌତିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ସେମାନଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଆଧାରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ବା ଭାଷା ।

3.8 ଭିଡିଫି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

- ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯଥାର୍ଥତା ଏବଂ ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବା ସମୟରେ ରଣଧାରୀ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

- ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ନୀତି ଅଧୀନରେ ଭିଡିଫିର ଷ୍ଟେସନାଲରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡିଂ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ । ଷ୍ଟେସନାଲରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।
- ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ଅଟେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ ଏବଂ ଏହାକୁ କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ)ରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର) ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଷ୍ଟେଟ୍ ସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।