

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନୀତି

DMI FINANCE PRIVATE LIMITED

ବିଷୟସୂଚୀ

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1. ପରିଚୟ.....	4
2. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା.....	4
3. ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	4
4. ମୁଖ୍ୟ ମାନଦଣ୍ଡ	4
5. ଗ୍ରାହକ ସେବାର ସମୀକ୍ଷା.....	5
6. DMI ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାଧ୍ୟମ, ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଏବଂ ସମୟ ସୀମା	5
7. GRM ର ପ୍ରଦର୍ଶନ:	6
8. ପ୍ରିକ୍ସପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା.....	6
9. ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଉନ୍ନତି	7
10. GRM ର ସମୀକ୍ଷା	7

1. ପରିଚୟ

DMI FINANCE PRIVATE LIMITED (ଯାହାକୁ ଏଠାରେ "କମ୍ପାନୀ" ବା "DMI" କୁହାଯିବ) ଏକ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରୁନଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ("NBFC") ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଟେ । ରିଜର୍ଭ୍ RESERVE BANK OF INDIA (RBI) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା NBFC ପଞ୍ଜୀକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ନମ୍ବର N-14.03176 ଅନୁଯାୟୀ, ଏହା ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟର – ରିଜର୍ଭ୍ RESERVE BANK OF INDIA (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ସ୍କେଲ୍ ବେସ୍ଡ ରେଗୁଲେସନ) ଡିରେକ୍ଟର, 2023 (ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥାଏ) ("ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟର") ଅନୁସାରେ ଏକ NBFC - ମିଡିଲ୍ ଲେୟାର ବା ମଧ୍ୟମ ସ୍ତରର କମ୍ପାନୀ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି ।

1 ଜୁଲାଇ, 2025 ତାରିଖ (ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ) ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଫେରାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ RBI ମାଷ୍ଟର ସକ୍ଚୁଲାର୍‌ର ପାରା 2 (A) (vi) ଅନୁଯାୟୀ, DMI ଏହି ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଯାହାକୁ ଏଠାରେ "ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନୀତି" ("ନୀତି") ବୋଲି କୁହାଯିବ ।

ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ହେଉଛି ଅସନ୍ତୋଷର ଏକ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି, ଯାହାର ଉତ୍ତର ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ । ଏହା କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ଆର୍ଡ୍

ପାର୍ଟି/ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ମାଧ୍ୟମ ବା ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ 'ଅଭିଯୋଗ/ଏସ୍କାଲେସନ୍' କୁହାଯାଏ । ଆମର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏଭଳି ଭାବରେ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି ଯେପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଚିନ୍ତାର ସମାଧାନ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କରାଯାଇପାରିବ । ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରୁ ଏବଂ ଆମେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଦେବା । ଆମର ନିୟୋଜିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଟିମ୍ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗର ପୃଷ୍ଠାକୁ ପୃଷ୍ଠା ତଦନ୍ତ କରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ମତାମତ ବା ଫିଡ୍‌ବ୍ୟାକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଆମେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛୁ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଆମର ଗ୍ରାହକମାନେ ଅନୁଭବ କରିବେ ଯେ ଆମ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ କଥା ଶୁଣାଯାଉଛି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଉଛି ।

2. ଉପଯୋଗିତା

ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ, ହିତାଧିକାରୀ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ଅଟେ । ଏହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ଏବଂ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଏବଂ ଜନସ୍ୱରାଜ୍ୟ ଭଳି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସହାୟକ ଉପାଦାନ ସାମିଲ ଅଛି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ, ଯେଉଁଥିରେ ସାମ୍ବାସାସ୍ତି ଆଲୋଚନା, ଟେଲିଫୋନ୍ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ଏବଂ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ (ଯେପରିକି ଇମେଲ୍) ଯୋଗାଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ କୌଣସି ଆର୍ଡ୍-ପାର୍ଟି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଏହା ଲାଗୁ ହୁଏ । ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏଥିରେ ସାମିଲ ଥିବା ସମସ୍ତ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ଭଲ ଭାବରେ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଉଛି ।

3. ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- (i) ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପକ୍ଷପାତହୀନ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
- (ii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସମସ୍ୟାକୁ ଦିନକୁଦିନ ସହ ବିଚାର କରାଯାଏ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- (iii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରାଯାଏ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଯଦି ସେମାନେ ଆମର ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ପୂରା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ଅନ୍ୟ ବିକଳ୍ପ ଉପାୟ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ ।

ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା DMI ର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏବଂ DMI ର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଅଣାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିଷୟ ପାଇଁ ଲାଗୁ ଅଟେ ଯାହା ଏହାର ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ କଥାବାର୍ତ୍ତା ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଆସିଥାଏ । ଏଥିରେ ସେହି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ ଯାହା କୋର୍ଟରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି ।

4. ମୁଖ୍ୟ ମାନଦଣ୍ଡ

ନିମ୍ନରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (“GRM”) ର କିଛି ମୁଖ୍ୟ ମାନଦଣ୍ଡ ଦିଆଯାଇଛି ଯାହାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା କମ୍ପାନୀ :

- (i) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ/ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ କରିବା ।
- (ii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ/ପ୍ରଶ୍ନ ଶୁଣାଯାଇଛି ଏବଂ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଏହାର ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- (iii) କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଖୁବ୍ ଶୀଘ୍ର ଏହାର ସମାଧାନ କରିବ ।
- (iv) ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ କରିଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଖାରଜ ହୋଇଯାଏ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ; କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, ତେବେ ସେହି ଗ୍ରାହକ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପ୍ଲେନ୍ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ (CMS) ପୋର୍ଟାଲରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା “ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର, 4th ଫ୍ଲୋର୍, ରିଜର୍ଭ୍ RESERVE BANK OF INDIA, ସେକ୍ଟର-17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିକ୍ଟୋରିଆ, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ - 160017” ଠିକଣାରେ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ ।
- (v) ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ/ରାଜ୍ୟଗ୍ରହଣୀୟ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।

5. ଗ୍ରାହକ ସେବାର ସମୀକ୍ଷା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତାକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଛି:

- i. ପ୍ରଶ୍ନ ବା କ୍ଲେରି (Q) - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଯାହା ତୁରନ୍ତ ଶୁଣାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯାଇପାରିବ, ଯେଉଁଥିପାଇଁ ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣର ଆବଶ୍ୟକତା ନଥାଏ ।
- ii. ଅନୁରୋଧ ବା ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ (R) - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଯେଉଁଥିପାଇଁ ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦରକାର ହୁଏ ଏବଂ ଏହା ଅଭିଯୋଗ ଶ୍ରେଣୀର ନୁହେଁ ।
- iii. ଅଭିଯୋଗ ବା କମ୍ପ୍ଲେନ୍ (C) – ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ:
 - a. ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା (TAT) ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧର ସମାଧାନ ନହେବା;
 - b. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ତ୍ରୁଟି;
 - c. ରାଶି ତୁଚ୍ଛର ସହମତ ହୋଇଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ;
 - d. ଭୁଲ୍ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକ ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରକାଶ ନକରିବା;
 - e. କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସହଯୋଗୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଆଚରଣ ଯାହା ଫଳରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସନ୍ତୋଷ/ଭୁଲ୍ ଭାବରେ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ/ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ଘଟଣାର ସତ୍ୟତା ଦର୍ଶାଇଛନ୍ତି ।

6. DMI ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାଧ୍ୟମ, ଏକ୍ସଲେସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଏବଂ ସମୟ ସୀମା:

DMI ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ଯଥା - କଞ୍ଚିତସନ୍ ଲୋନ୍, ପର୍ଯ୍ୟଟାନ୍ ଲୋନ୍, ଗାଡ଼ି ରଣ, ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ସହିତ MSME ରଣ, ସମ୍ପତ୍ତି ବନ୍ଧକ ରଣ (Loan Against Property), EPM (ଉପକରଣ, ପ୍ଲଷ୍ଟି ଏବଂ ମେସିନାରୀ) ରଣ, ସପ୍ଲାଇ ଚେନ୍ ଫାଇନାନ୍ସ(SCF), ଶେୟାର ବନ୍ଧକ ରଣ ଇତ୍ୟାଦି । ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକ ବର୍ଗ ଏବଂ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁସନ୍ଧାନ/ଅଭିଯୋଗ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ, ତେଣୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବ୍ୟବସାୟିକ କ୍ଷେତ୍ର ପାଇଁ ଅଲଗା ଅଲଗା ଏକ୍ସଲେସନ୍ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଏବଂ ସମୟ ସୀମା ରଖିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଛି ।

- (1) ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପାଇଁ ମାଧ୍ୟମ: କଞ୍ଚୁମର/ରିଟେଲ୍ ଲୋନ୍/e-KYC (UIDAI): ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମ ଉପରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁସନ୍ଧାନ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ:

- (a) **ଭଏସ୍ ସପୋର୍ଟ**- ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ କଞ୍ଚୁମ୍ବର କ୍ରେଡିଟ୍ କଷ୍ଟମର କେୟାର ନମ୍ବର [02268539500](tel:02268539500) / [08064-807-777](tel:08064-807-777) ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ
ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର **9 AM ରୁ 8 PM** ମଧ୍ୟରେ ।
- (b) **ଇମେଲ୍ ସପୋର୍ଟ**- ଦୟାକରି ଆମକୁ customercare@dmifinance.in ରେ ଲେଖିଛନ୍ତି (ଦୟାକରି ଇମେଲରେ ଆପଣଙ୍କ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଉଲ୍ଲେଖ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ) । ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ଏକ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର ପାଇବେ ଏବଂ **3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ** ଟିମ୍ ଠାରୁ ଉତ୍ତର ପାଇବେ, କିନ୍ତୁ କିଛି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉପରେ ପାରା 4 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ଟିମ୍ ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଅଧିକ ସମୟ ମଧ୍ୟ ନେଇପାରନ୍ତି ।
- (c) ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ DMI Finance Mobile App ରେ ଲଗଇନ୍ କରି ନିଜର ବିଭିନ୍ନ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ସେଲ୍ଫ୍-ସର୍ଭିସ୍ ସୁବିଧା ପାଇପାରିବେ, ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ମଧ୍ୟ କରିପାରିବେ, ଯାହା ସମାଧାନ ପାଇଁ CRM ସିଷ୍ଟମରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଯାଏ ।
- (d) ୱେବସାଇଟ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ DMI ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଥିବା କଷ୍ଟମର ପୋର୍ଟାଲରେ ମଧ୍ୟ ଲଗଇନ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ/ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁସନ୍ଧାନ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ସେଲ୍ଫ୍-ସର୍ଭିସ୍ ସୁବିଧା ନେଇପାରିବେ ।
- (e) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡିଜିଟାଲ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ଚାଟ୍ ବଟ୍, WhatsApp, ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ନେଟୱାର୍କ/ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଇତ୍ୟାଦି): ଡିଜିଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁସନ୍ଧାନକୁ ସର୍ଭିସ୍ ରିକ୍ୱେଷ୍ଟ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସିଷ୍ଟମରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଏ ।
- (f) ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର : ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲାଗିବାକୁ ଥିବା ଆନୁମାନିକ ସମୟ ସେୟାର କରାଯିବ ।

(2) କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏସ୍କାଲେସନ୍ (ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରକୁ ଅଭିଯୋଗ ନେବା):

- (a) **ଲେଉଟଲ୍ 1:** ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ପ୍ରଶ୍ନ/ଅନୁରୋଧ/ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ମିଳିଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା କଷ୍ଟମର କେୟାର ଟିମ୍ ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, ତେବେ ସେ grievance@dmifinance.in ରେ ଏହି ବିଷୟକୁ ଏସ୍କାଲେଟ୍ (ଜଣାଇ) ପାରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି, କମ୍ପାନୀରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ **5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ** ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଲିଖିତ ଉତ୍ତର/ସମାଧାନ ପଠାଯିବ ।
- (b) **ଲେଉଟଲ୍ 2:** ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ମିଳିଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି (ଲେଉଟଲ୍ 1 ରୁ), ତେବେ ସେ ଏହି ବିଷୟ/ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିକଟକୁ ଏସ୍କାଲେଟ୍ କରିପାରିବେ:

ନାମ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର	ମିଷ୍ଟର ଆଶିଷ ସରିନ୍ ଟିମ୍ ଅଫ୍ କଷ୍ଟମର ଏକ୍ସପେରିଏନ୍ସ ଆଣ୍ଡ ସକ୍ସେସ୍, ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, 3 rd ଫ୍ଲୋର୍, 9-10, ବାହାଦୁର ଶାହା ଜାଫର ମାର୍ଗ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110002
ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର	011-41204444
ଇମେଲ୍ ଠିକଣା	head.services@dmifinance.in

ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 2021 ଏବଂ ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟର - ରିଜର୍ଭ
RESERVE BANK OF INDIA (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ) ଡିରେକ୍ଟର, 2023 (ସମୟ ସମୟରେ
ସଂଶୋଧିତ) ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ । ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କ୍ଷେତ୍ରରେ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍
କୋଡ୍ ଅଧୀନରେ ଥିବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟମାବଳୀକୁ ମଧ୍ୟ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବ ।

- (3) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ମିଳିଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ DMI ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର
ନ ପାଆନ୍ତି, ତେବେ ସେ RBI CMS ପୋର୍ଟାଲ୍ - <https://cms.rbi.org.in> ରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପଠାଇପାରିବେ:

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର, ରିଜର୍ଭ
RESERVE BANK OF INDIA, 4th ଫ୍ଲୋର୍,
ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017 ଟେଲି
ଫ୍ରୀ ନମ୍ବର – 14448

7. GRM ର ପ୍ରଦର୍ଶନ:

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିସରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସହିତ GRM କୁ ବିଶିଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିଛି । ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଥିବା ଲିଙ୍କ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ଜରିଆରେ ମଧ୍ୟ GRM ଦେଖିପାରିବେ ।

8. ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ସମସ୍ୟା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ - <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> ଉପରେ କ୍ଲିକ୍ କରି ବିଭିନ୍ନ ସେବା ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର କଷ୍ଟମର କେନ୍ଦ୍ରର ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ୍ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

a) କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର:

କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଏଠାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରେ:

ନାମ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର	ଆଶିଷ ସରିନ୍ ଟିଏ ଅଫ୍ କଷ୍ଟମର ଏକ୍ସପିରିଏନ୍ସ ଆଣ୍ଡ ସକ୍ସେସ୍, ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ବିଲ୍ଡିଂ, 3 rd ଫ୍ଲୋର୍, 9-10, ବାହାଦୁର ଶାହା ଜାଫର ମାର୍ଗ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110002
ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର	<u>011-41204444</u>
ଇମେଲ ଠିକଣା	<u>grievance@dmifinance.in</u> - <u>head.services@dmifinance.in</u>

b) ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ଏବଂ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

ପଦକ୍ଷେପ 1. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଖାରଜ ହୋଇଯାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ PNO କୁ ନିକଟକୁ ଏସ୍କାଲେଟ୍ କରିପାରିବେ ।

ପଦକ୍ଷେପ 2. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଖାରଜ ହୋଇଯାଏ, ଗ୍ରାହକ ମିଳିଥିବା ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ ଦ୍ଵାରା ହୋଇନାହାନ୍ତି । ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗକୁ RBI ନିକଟକୁ ଏସ୍କାଲେଟ୍ କରିପାରିବେ

- ଅନଲାଇନ୍ରେ RBI ର CMS ପୋର୍ଟାଲ୍ <https://cms.rbi.org.in> ରେ; କିମ୍ବା
- CRPC@rbi.org.in ରେ ଇମେଲ୍ କରି; କିମ୍ବା
- “ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (CRPC), ରିଜର୍ଭ RESERVE BANK OF INDIA, 4th ଫ୍ଲୋର୍,

ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-160 017” ଠିକଣାରେ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ । କଣ୍ଟାକ୍ସ ସେକ୍ଟର ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର – 14448 () । ଏହା 24x7 ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ, କିନ୍ତୁ କଣ୍ଟାକ୍ସ ସେକ୍ଟର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହିତ କଥା ହେବାର ସୁବିଧା ସକାଳ 8:00 AM ରୁ 10:00 PM ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର, ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ) ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ ।

9. ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ (ରଣ) ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ:

- ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଏସ୍କାଲେସନ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ, ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ ସହଯୋଗୀ (partners) ମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ମଧ୍ୟ କରିବେ । ଏଥିରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ (ମୋବାଇଲ୍ ଏବଂ ୱେବ୍-ଭିଡିଓ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ନିଜସ୍ବ ଆପ୍ ଏବଂ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ବାରା ନିୟୋଜିତ ଲେଣ୍ଡିଂ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍ ବା LSP ଙ୍କ ଦ୍ବାରା ପରିଚାଳିତ ଆପ୍ ସାମିଲ ଅଛି) ବିରୋଧରେ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଏବଂ ଲେଣ୍ଡିଂ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍ଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ DMI ର ୱେବସାଇଟ୍, ଏହାର ଲେଣ୍ଡିଂ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍ (LSPs), ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ (DLAs) ରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା କି-ଫ୍ୟାକ୍ସ୍ ସିଟ୍ (KFS) ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

10. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍

29 ଡିସେମ୍ବର, 2023 (ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ) ତାରିଖର ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ଟ୍ରୀ - ରିଜର୍ଭ୍ RESERVE BANK OF INDIA (ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍) ଡିରେକ୍ଟ୍ରୀ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ଜଣେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ (IO) କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ଏବଂ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଖାରଜ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ IO ଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇଥାଏ । ଅଭିଯୋଗକୁ ଖାରଜ/ଆଂଶିକ ଖାରଜ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନେଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ IO କାଏମ ରଖିଛନ୍ତି ନା ବଦଳାଇ ଦେଇଛନ୍ତି, ତାହା ଉପରେ ଆଧାର କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯାଉଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସେହି ବିଷୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । ଯଦି IO ଙ୍କ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଖାରଜ ହୋଇଯାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସେହି ଅନୁସାରେ ପରାମର୍ଶ ଦେବ ଏବଂ ଉତ୍ତରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ଯେ ସେ ସମାଧାନ ପାଇଁ RBI ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ।

IO ଙ୍କ ଦ୍ବାରା ପରିଚାଳିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ତଥ୍ୟ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ଆଧାରରେ, ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଥିବା କୌଣସି ବଡ଼ ଧରଣର ଅଭାବ ଏବଂ ତୁଟି ଚିହ୍ନଟ କରିବା ପାଇଁ ଗୁପ୍ତ ବର୍ଗର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପୁଞ୍ଜୀନୁପୁଞ୍ଜ ମୂଳ କାରଣ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯାଏ । ଏହି ବିଶ୍ଳେଷଣରୁ ମିଳିଥିବା ତଥ୍ୟ ଏବଂ ମତାମତକୁ ସମସ୍ତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଚିମ୍ବୁଟି ସହିତ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସେୟାର କରାଯାଏ । ଏହି ମିଳିତ ପ୍ରୟାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆମର ସେବା ମାନ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଏଭଳି ସମସ୍ୟା ଯେପରି ବାରମ୍ବାର ନହୁଏ ସେଥିପାଇଁ ସଂଶୋଧନମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ଲାଗୁ କରାଯାଉଛି ।

11. GRM ର ସମୀକ୍ଷା

ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ବର୍ଷକୁ ଅକ୍ଟୋବର ମାସରେ ଏହି ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ । ଯଦି ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେତୁ ଏହି ନୀତିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ତଦନୁସାରେ ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ।

ଏହି ନୀତି ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସର୍ଭିସ୍/ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ RBI ଦ୍ବାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସ୍କେଲ୍ ବେସ୍ଡ ରେଗୁଲେସନ (SBR) ଫ୍ରେମୱାର୍କ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମାବଳୀ/ସର୍ବୁଲାର୍ ଅନୁଯାୟୀ ବୁଝିବାକୁ ହେବ ।
