

Fair Practice Code for Retail Microfinance

Oriya

ରିଟେଲ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ରିଟେଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ରିଟେଲ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ। ଏହାର ବିଶେଷ ଗୁଣଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

i) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

ଏହି ରଣ ଆବେଦନପତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେଇ ଏବଂ ଫି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପୈଠାଯୋଗ୍ୟ ପରିମାଣ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ। ସମୟରେ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ଏପରି ଦେଇ ପରିମାଣ, ପ୍ରାୟ ପୈଠ ବିକଳଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଯାହାକି ସେମାନେ ନେଇଥିବା ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ, ସେସବୁ ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ii) ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନପତ୍ର ଗ୍ରହଣକୁ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ, ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ବିଚାର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ହେବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବ।
- b. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଦଲିଲ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ; ସେଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ମଗାଯିବ।
- c. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଅବିଳମ୍ବେ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବ। ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବା ଘଟଣାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହେବା ର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ।

iii) ରଣ ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି

- a. ଆଶା କରାଯାଉଛି ଯେ ମଞ୍ଜୁର କରୁଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ନୀତି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଆବେଦନର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାୟନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ। ଯଥେଷ୍ଟ ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ସିଲ୍ଲିକାରିତି ବା ବନ୍ଧକ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବା ରଣଗ୍ରହଣତାକର ରଣଯୋଗ୍ୟତା ବିଷୟରେ ବିଧି ମୁତାବକ ଯାଞ୍ଚର ପରିପୂରକ ହେବ ନାହିଁ।
- b. ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁସଙ୍ଗ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବେ ଯଥାର୍ଥ ରୂପେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- c. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରୁ ରଣର ସୀମା ସହିତ ତାହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ତାଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାତସାରରେ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ରଣଗ୍ରହଣତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ସ୍ୱୀକାର କରିବାର ରେକର୍ଡ୍ ହାସଲ କରିବ।
- d. ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ନକଲ ସହିତ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- e. ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ରଣ ରାଜିନାମା କ୍ଷତ୍ତ୍ୱ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ ଯେ ଏହି ରଣ ସୁବିଧା ଏକକ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଚାର ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- f. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶଦାର/ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୈଠାଯୋଗ୍ୟ କୌଣସି ଫି/ଦେଇ ଏହି ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ (ସୂଚନା ପୃଷ୍ଠା)ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏହି ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଏହି ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ (ସୂଚନା ପୃଷ୍ଠା)ରେ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପରିମାଣ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- g. ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତ୍ତ୍ୱ ଭାବରେ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହା ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଲେଖା (ସୂଚନା ପୃଷ୍ଠା/ପାମ୍ପଲେଟ୍) ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଝେବସାଇଟ୍ରେ ବିବରଣୀ ସହିତ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।
- h. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେଇ/ଫି ସୁଧ ଖୋର ହେବା ଅନୁଚିତ୍।
- i. ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରିଚ୍ଛେଦରେ ପରିଶୋଧ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦେଇ ଆର୍ବିଆଇ ମାର୍ଗଦର୍ଶକା ମୁତାବକ ପରିଚାଳିତ ହେବ।
- j. ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଅଣ-ରଣ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉପାଦାନ ପାଇଁ ଫି ବା ଦେୟର ସଂରଚନା ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଏହି ରଣ କାର୍ଡ୍ରେ ହିଁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- k. ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଗୋଟିଏ ରଣ କାର୍ଡ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହାକି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ:
 - (i) ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରୁଥିବା ସୂଚନା;
 - (ii) ମୂଲ୍ୟାୟନ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍
 - (iii) ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି;
 - (iv) ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କିଛି ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ।
 - (v) ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ।

iv) ରଣ ବିଚରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ

- a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି ଠିକ୍ ସମୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ବିଚରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- b. ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯେପରିକି ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- c. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ ପରେ ସମାପ୍ତପାତ୍ରିକ ଭାବରେ କେବଳ ଲାଗୁ ହେବ।

v) ବିଚରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ

- a. ବିଚରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ଜାରି ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦାରିତ କରାଯିବ। ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତା

ତଦ୍‌ବାଧ୍ୟାନର ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ କି ନାହିଁ।

- b. ଏହି ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବା/ଭରାଦ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣିତାକୁ, ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଅବଧି ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯଦି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏପରି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳି ବିଦ୍ୟମାନ ନଥାଏ।
- c. ମାଲକ୍ତୋପାଲନାୟ ରଣର ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ପ୍ରକୃତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ରଣକୁ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ର ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟ ସହିତ ବନ୍ଧକ ଲିଙ୍କ କରାଯିବ ନାହିଁ।

vi) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ

- a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହଣିତାମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ।
- b. କୌଣସି ସୂଚନା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିବା ଘଟଣାରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବର୍ଣ୍ଣନା ମାଗିବାର ଏବଂ ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷାପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ।
- c. ଯେତେବେଳେ କି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଗଠିତ ରଣ-ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକର ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିପାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଦାନ ବିଷୟରେ ଲିଙ୍କ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
- d. ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ନିୟୁତ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ ଯେପରିକି:

- (i) ଧନକ କିମ୍ବା ଅପମାନସୂଚକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବା
- (ii) କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଫୋନ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସକାଳ 9ଟା ପୂର୍ବରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6ଟା ପରେ ଫୋନ କରିବା ।
- (iii) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଯାତନା ଦେବା
- (iv) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶିତ କରିବା
- (v) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କି/ସୁନାମର କ୍ଷତି କରିବା ପାଇଁ ଧନକ ଦେବା କିମ୍ବା ହିଂସା ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଧନକ ଦେବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ପ୍ରକାରର ମାଧ୍ୟମ ବ୍ୟବହାର କରିବା
- (vi) ରଣର ପରିବ୍ୟାପ୍ତି କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ଫଳାଫଳ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।

e. ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କଠାରୁ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ସମୟରେ, ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରୁ, ଯେଉଁ ସ୍ଥାନକୁ ରଣ ନିଆଯିବାର ପ୍ରସ୍ତାବ ରହିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନ୍ୟଥା ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

g. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବାହାରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇଥିବା ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅସଂଗତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଯଥା ସମୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ମଧ୍ୟପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଘୋଷଣାମାମା ମଧ୍ୟ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସମ୍ବିବେଶିତ କରାଯିବ।

vii) ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି

ଆପତ୍ତି ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମାଧ୍ୟମ

ସ୍ତର 1: ସ୍ତର 1 ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକ: 1860-419-5555, 1860-500-5555 କିମ୍ବା ନିକଟତମ ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।
ବ୍ୟାଙ୍କ ଗୋଟିଏ ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ 10 ଦିନର ବିଚାର ବିମର୍ଷ ସମୟ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଛି।

ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ରଣ କାର୍ତ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ସ୍ତର 2: ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଲେବଲ୍ 1 ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ଏହି ରଣଗ୍ରହଣିତା ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି।

ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ,
ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ,
ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, ଏନ୍‌ପିସି1,
5ମ ମହଲା, “ଗିରାପୁଲ୍”,
ପୁଟ ନମ୍ବର ଆଇ.ଟି.5, ଏମ୍‌ଆଇଡିସି,
ଆଇରୋଲି ନଲେଜ୍ ପାର୍କ,
ଆଇରୋଲି, ନବି ମୁମ୍ବାଇ -400708
ଇମେଲ୍: - nodal.officer@axisbank.com
ଫୋନ୍ ନମ୍ବର. 080-61865200

ସମୟ: ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ବେକଲ ବ୍ରିଡାୟ ଓ ଚତୁର୍ଥ ଶନିବାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)
ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଅଭିଯୋଗପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ 10 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଆପତ୍ତିର ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମର୍ପିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ