

ଉଚିତ ପ୍ରଥା ସଂହିତା - ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପେମେ ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା)

ଦୃଷ୍ଟିପାତ

NBFC ପାଇଁ ଉଚିତ ପ୍ରଥା ସଂହିତା ଉପରେ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଉପରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ ନିୟମାବଳୀକୁ ପାଳନ କରି ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପେମେ ଇଣ୍ଡିଆ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) (“ଷ୍ଟେଲଅପ୍”) ଏହି ଉଚିତ ପ୍ରଥା ସଂହିତା (“ସଂହିତା”) ପ୍ରଣୟନ କରିଛି ।

ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତା ଲାଗୁ ହେବ; ଏବଂ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ, ଅଧିକାରୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏବଂ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ବେଳେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରଥା ଆପଣେଇବା
- ii. ଆହ୍ୱାନଭରା ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଉଚ୍ଚ ସମ୍ମାନ ମାନକ ହାସଲ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବା
- iii. ବ୍ୟବସାୟ କରିବା ସମୟରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ, ଉଚିତ, ନୈତିକ ଏବଂ କାନୁନି ଭାବେ ସମର୍ଥନ ପ୍ରଥା ପାଳନ କରିବା
- iv. ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଏବଂ ଜନପ୍ସତ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ପାରସ୍ପରିକ ଲାଭଦାୟକ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା
- v. ସହିଷ୍ଣୁ ପ୍ରମାଣିକତା କିମ୍ବା ଅପରାଧ୍ୟୁକ ପୃଷ୍ଠଭୂମି ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିଗ୍ରହଣରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା ବେଳେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିରନ୍ତର ବହୁଥିବା ଆଧାରକୁ ସହଜ କରିବା

ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

- i. ସରକାର ଏବଂ ନିୟାମକ ପିଣ୍ଡ (ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ, ସେବି ଇତ୍ୟାଦି) ଦ୍ୱାରା ପାରିତ/ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।
- ii. ଦକ୍ଷ, ବୃତ୍ତିଗତ ଏବଂ ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ସେବା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବାକୁ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଛି ।
- iii. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଭାବେ ସ୍ଥିରୀକୃତ ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ପ୍ରଥାକୁ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ନିରନ୍ତର ଭାବରେ ପରିପୂରଣ ଏବଂ ଉନ୍ନତି କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ଏବଂ ଉଦ୍ୟୋଗରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକଠାରୁ ଆଗରେ ରହିବ ।
- iv. ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ଭାଷା, ଯୌନ ଆଭିମୁଖ୍ୟ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେଦଭାବ କରେ ନାହିଁ ।
- v. ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ବିଭ୍ରାନ୍ତକାରୀ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ମିଥ୍ୟା ବିଜ୍ଞାପନ କିମ୍ବା ପ୍ରଚାରକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ।
- vi. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀରେ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ।
- vii. ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରୁଥିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅନିଚ୍ଛାକୃତ କିମ୍ବା କିରାଣୀୟ ତ୍ରୁଟିର ଲାଭ ଉଠାଇବ ନାହିଁ ।

- viii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ବିଚାର'ର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସ୍କେଲଅପ୍ ଏକ ଉଠାଇବା ପ୍ରଣାଳୀ ଥିବା ସଂରଚିତ ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ଅନୁପୂରକ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ।
- ix. ସ୍କେଲଅପ୍ ଏହାର ଷ୍ଟେବିଲିଟି ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ଏପ'ରେ ସଂହିତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ; ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ଏହାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ମଧ୍ୟ କରିବ ।
- x. ସ୍କେଲଅପ୍ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଅପ୍ରାଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ଏଜେନ୍ସି କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ ନାହିଁ । ଅବଶ୍ୟ କୌଣସି ରହିଥିବା କାନୁନି କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ସ୍କେଲଅପ୍ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ପାଳନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ହେବ, ଏପରିକି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ନକରି ମଧ୍ୟ ଏହି ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ହେବ ।

ରଣ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ହାର & ଶୁଳ୍କ

- i. ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ସହିତ ଏହା ସହିତ ଦାଖଲ ହେବାକୁ ଥିବା ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ମଧ୍ୟ ସ୍କେଲଅପ୍ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ । ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ନୀତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଯେତେ ଶୀଘ୍ର ସମ୍ଭବ ମଞ୍ଜୁର / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ । ପ୍ରାୟ ଏକ ସମୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- ii. ବାଞ୍ଛନୀୟ ରଣ ପରିମାଣ, ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡ /ଅନାଦେୟ ସୁଧ, ସୁଧ ରଣନା ପ୍ରଣାଳୀ, ସୁଧ ଉପରେ ରିହାତି ଇତ୍ୟାଦି ରଣ/ଉପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ମତ କରିବାକୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ପୂର୍ବରୁ ସ୍କେଲଅପ୍ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ମଞ୍ଜୁର ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ରଣର ବିଷ୍ଟୃତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- iii. ରଣ ସୁବିଧା ଅନୁଶାସନ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଥିବା ଏକ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସ୍କେଲଅପ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ରଣ ପରିମାଣ, ରଣ ଏକାଡେଜ୍ ନମ୍ବର, ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ, ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଫି' ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- iv. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରିବା ସୁଧ ହାର ସହିତ ରଣର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ/ସଂଶୋଧନ ସ୍କେଲଅପ୍ ସାଧାରଣ ଭାବେ କରିବ ନାହିଁ । ଅସ୍ୱାଭାବିକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ/ସଂଶୋଧନ ଅପରିହାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିଲେ ନୂତନ ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହିପରି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ/ସଂଶୋଧନ ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ ।

ବିପଣନ & ବିଜ୍ଞାପିତ କରିବା

- i. କୌଣସି ଲୁକାୟତ/ସ୍ୱାର୍ଥପର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ବିପରୀତ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରକାଶ କରିଥିବା ଆଶା ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଉପାଦକୁ ସ୍କେଲଅପ୍ ଜାଣିଶୁଣି ବିଜ୍ଞାପିତ କରିବ ନାହିଁ । ବିପଣନ ଏବଂ ସଞ୍ଚାଳନରେ ନିୟୋଜିତ ଥିବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଉପାଦ ବିଷୟରେ ଭୁଲ ଉପସ୍ଥାପନ କରି ଏହାର ଉପାଦ ବିକ୍ରୟରୁ କ୍ଷାନ୍ତ ରହିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ହୋଇଥିବା ସ୍କେଲଅପ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ii. ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ସକଟ ପ୍ରିମିୟମ, ରଣ ଯୋଜନା, ବଳକା ଲାଭ ଇତ୍ୟାଦି ତଳ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଆଧାରିତ ହେବ ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ଉଣା ଅଧିକେ ଉଦ୍ୟୋଗ ପ୍ରଥା ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁରୂପ ହେବା ଉଚିତ ।

ବକେୟା ପୁନରୁଦ୍ଧାର

- i. ଉଚିତ କାରବାର ମାମଲାରେ ସାଧାରଣତଃ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ରାଜିନାମା ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ରଣ ଫେରସ୍ତ ନେବ ନାହିଁ ।
- ii. ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ବକେୟା ଫେରସ୍ତ ପାଇବା ପାଇଁ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ କୌଣସି ଜବରଦସ୍ତି କିମ୍ବା କଠୋର ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ସ୍ୱୀକାର କରେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଉତ୍ସାହିତ କରିବ ନାହିଁ ।
- iii. ରଣରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରଣ ମଞ୍ଚରୁ ପତ୍ରରେ ରହିଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରକ୍ୱାସ ଆଧାରରେ ଚିଠି, କୁରିଅର ସେବା, ଟେଲିଫୋନ, SMS ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ୱାରା ସୁଧ, ମୂଳ ଆଦି ଦେବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉପଦେଶ, ସ୍ଥାନକପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦି ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
- iv. ରଣ ଅବଧିରେ କିମ୍ବା ବନ୍ଦ ହେବାର ତୁରନ୍ତ ପର ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଦାବୀ କରାଗଲେ ରଣ ଏକାଡ଼ିଂ ଏକ ବିବୃତି ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- v. ରଣର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କିମ୍ବା କାରବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ସମୟରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ମିଥ୍ୟା ପ୍ରକାଶ କାରଣରୁ ତାହା କରିବାକୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ର ବ୍ୟତୀତ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ।
- vi. ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ତା'ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ କାନୁନି ଏବଂ ବୈଧ ପ୍ରତିକାର ହିଁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଯାହା ଏବଂ ଅବେଳରେ ମିଶିବା, ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ଆଦି ଅସୁଲି ଉପାୟ ବ୍ୟବହାରକୁ ଏଡାଇବ । ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୋଇଥିବା ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଆକ୍ରୋଶ ନିବାରଣ

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଆକ୍ରୋଶକୁ ନିବାରଣ ଏବଂ ନ୍ୟୁନ କରିବା ପାଇଁ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପଦକ୍ଷେପ ଲାଗୁ କରିବ ।
- ii. ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କିମ୍ବା ଏହାର ଏପ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକେୟା ରାଶିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବା ଅଂଶ ଦେବାକୁ ଏହା ସୁବିଧା କରିବ ।
- iii. କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ କିଛି ଆକ୍ରୋଶ ଥିଲେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆକ୍ରୋଶ ନିବାରଣ ଚକ୍ର ଲାଗୁ ହେବ:
 - a. **ସ୍ତର 1:** ପେମ1 ମୋବାଇଲ ଏପ ମାଧ୍ୟମରେ ସେବା ଅନୁରୋଧ / ଚିକେଟ ଆରମ୍ଭ କରି ଗ୍ରାହକ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ସକାଳ 10:00ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00
 - b. **ସ୍ତର 2:** 7ରୁ ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ତର 1ରେ ଅଭିଯୋଗ ବିଚାରାଧୀନ ଥିଲେ କିମ୍ବା ସ୍ତର 1ର ସମାଧାନ ଫଳାଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥିଲେ ସେ grievance@scaleupfinancial.com (ପୂର୍ବରୁ care@pmifs.com) କୁ ମେଲଲ କରିପାରିବେ ।
 - c. **ସ୍ତର 3:** 7ରୁ ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ତର 2ରେ ଅଭିଯୋଗ ବିଚାରାଧୀନ ଥିଲେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସ୍ତର 2ର ସମାଧାନ ଫଳାଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥିଲେ ସେ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ର ନିମ୍ନ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ: nodal@scaleupfinancial.com (ପୂର୍ବରୁ nodal@pmifs.com)
 - d. **ସ୍ତର 4:** 7ରୁ ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ତର 3ରେ ଅଭିଯୋଗ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବା ଘଟଣାରେ କିମ୍ବା ସ୍ତର 3ର ସମାଧାନ ଫଳାଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥିଲେ ସେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (କିମ୍ବା RBIର ୱେବସାଇଟ www.rbi.org.in ମାଧ୍ୟମରେ) ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ	କାନପୁର	ଲକ୍ଷ୍ମୀ
------------	--------	---------

ଠିକଣା	ପୋଷ୍ଟ ବକ୍ସ ନମ୍ବର 82/142, M.G ରୋଡ, କାନପୁର - 208 001, ଉତ୍ତରପ୍ରଦେଶ	8-9 ଭିପିନ ଖଣ୍ଡ, ଗୋମତି ନଗର, ଲକ୍ଷ୍ନୋ-226010, ଉତ୍ତରପ୍ରଦେଶ
ଫୋନ୍	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
ଫେକ୍ସ	+91 512 230 6105	ଲକ୍ଷ୍ନୋ

- iv.** କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକ ବନ୍ଧୁତାପନ୍ନ ହେବା ଏବଂ ଅଭଦ୍ର, ଅନୁପଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ଅନୈତିକ ବ୍ୟବହାର ନକରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟାବଶୀଳୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ ।
- v.** ବିଭିନ୍ନ କାରବାର କରିବା ଏବଂ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ସମୟ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ଏବଂ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।
- vi.** ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ କରି ଗରିବ ଏବଂ ବଞ୍ଚିତ ଖଣ୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟା ପ୍ରତି ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ର ଏକ ସହାନୁଭୂତିଶୀଳ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ରହିବ ।
- vii.** ଷ୍ଟେଲଅପ୍ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଅଫିସର
ନାମ: ଶ୍ରୀମତୀ ଶାଲିନୀ ରାୟ
ଇମେଲ ପରିଚୟ: grievance@scaleupfinancial.com (ପୂର୍ବରୁ care@pmifs.com)
ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: 9319738610