

ଅଭିହି ପାଇନାମ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରୟୋଗ କୋଡ୍ (FAIR PRACTICE CODE)

ଏହି ନୀତି (Policy) ଥିଲା:

ସଂସ୍କରଣ	ତିଆରି କରିଥିଲେ	ପରୀକ୍ଷା କରିଥିଲେ	କମିଟିର ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ
ସଂସ୍କରଣ 1	-	-	NA	18 ଅଗଷ୍ଟ 2016
ସଂସ୍କରଣ 2	ଶ୍ରୀମତୀ ଶର୍ମିଳା କୁଞ୍ଜୁମା, CAI	ଶ୍ରୀ ରାହୁଲ ଗୁପ୍ତା, CEO	NA	30 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2022
ସଂସ୍କରଣ 3	ଶ୍ରୀମତୀ ଶର୍ମିଳା କୁଞ୍ଜୁମା, CAI	ଶ୍ରୀ ରାହୁଲ ଗୁପ୍ତା, CEO	19 ଡିସେମ୍ବର 2024	19 ଡିସେମ୍ବର 2024
ସଂସ୍କରଣ 4	ଶ୍ରୀମତୀ ଶର୍ମିଳା କୁଞ୍ଜୁମା, CAI	ଶ୍ରୀ ରାହୁଲ ଗୁପ୍ତା, CEO	30 ଜୁଲାଇ 2025	02 ଅଗଷ୍ଟ 2025

ଦସ୍ତାବେଜ ବର୍ଗୀକରଣ :ସାର୍ବଜନୀନ

ବିଷୟବସ୍ତୁ ସୂଚୀ

କ୍ରମିକ	ବିଷୟବସ୍ତୁ	ପୃଷ୍ଠା ନା
୧	ପରିଚୟ	୨
୨	କୋଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	୨
୩	ଆମର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ଘୋଷଣା	୨ - ୩
୪	ଭେଦଭାବହୀନ ନୀତି	୩
୫	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	୩ - ୪
୬	ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	୪ - ୫
୭	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ	୫
୮	ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ	୫ - ୬
୯	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ ଚଳ/ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବେଜ ମୁକ୍ତି	୬
୧୦	ସମାନ ମାସିକ କିଛି (ଇ. ଏମ୍. ଆଇ.) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ	୭
୧୧	ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ	୮
୧୨	ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି	୮ - ୯
୧୩	କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତାଲିମ	୯
୧୪	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା	୯ - ୧୦
୧୫	ଏହି ସଂହିତାକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ଶୈଳୀ	୧୦
୧୬	ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ନୀତି	୧୦
୧୭	ସାଧାରଣ	୧୦ - ୧୧
୧୮	ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅପଡେଟଗୁଡ଼ିକ	୧୧

1. ପରିଚୟ

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏହାପରେ "କୋଡ୍" ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖିତ) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟରେ ରଚିତ । ଏହି କୋଡ୍, ଅବସ୍ଥା ପାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।

ଏହି ସଂହିତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସହାୟକ କରିବ । ଏହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ବିତରଣ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

2. କୋଡ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବିକଶିତ ହୋଇଛି :

(କ) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରୋବାର କରିବାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି, ଉତ୍ତମ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବିଶ୍ଵସନୀୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;

(ଖ) ଗ୍ରାହକମାନେ ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରିବେ, ସେ ବିଷୟରେ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଭଲ ବୁଝାମଣା କରିବାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା;

(ଗ) ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରି, ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା; ଏବଂ

(ଘ) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ।

3. ଆମର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ଘୋଷଣା

ଆମେ ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରୋବାରରେ ଦକ୍ଷତା, ନିରପେକ୍ଷତା ଏବଂ ନିଷ୍ଠା ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ।

ଆମେ-

- ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ, ଏହି କୋଡ୍ରେ ଥିବା ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ମାନକକୁ ପାଳନ କରିବା; ସହିତ, ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସକୁ ନିୟମିତ କରିବା ।
- ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ବୃତ୍ତିଗତ, ଭଦ୍ର ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
- ଆର୍ଥିକ କାରୋବାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ମୂଲ୍ୟ, ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵର ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମଯୋଗ୍ୟ ଖୁଲାସା ପ୍ରଦାନ କରିବା; ସହିତ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ସେଥି ପାଇଁ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ।
- ରଣଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହଜ ବୁଝାମଣା ପାଇଁ ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଆର୍ଥିକ ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ମୌଖିକ ସୂଚନା ଦେବା ।
- ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସାହିତ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ, ସତ୍ୟ ଏବଂ ଅବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ହେବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- କାରୋବାରର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା ।

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଆର୍ଥିକ ଯୋଜନା ଚୟନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା।
- ଯେକୌଣସି ଭୁଲ ଘଟଣାରେ, ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବା-

- (କ) ଭୁଲଗୁଡ଼ିକୁ ଚିହ୍ନଟ କରି ସଂଶୋଧନ କରିବା।
- (ଖ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ କରିବା।
- (ଗ) ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର ସହାୟତାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ସେଥିରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନିଆଯାଇପାରିବ, ସେଥିବାବଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- (ଘ) ଆମର ଭୁଲରୁ ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଲାଗିଥାଏ, ତାହାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ କରିବା।

4. ଭେଦଭାବହୀନ ନୀତି

ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ସାମାଜିକ ପରିଚୟ ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ।

5. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- (a) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।
- (b) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜାରିକୃତ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ସମ୍ମିଳିତ ହେବ; ଯାହା ଦ୍ୱାରା, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFC) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନକୃତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରି, ରଣଗ୍ରହୀତା ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ।
- (c) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ, ଆବେଦନ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବା ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସୂଚିତ ହେବ।
- (d) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ବ ସମ୍ମତି ବିନା କୌଣସି ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରିବ ନାହିଁ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ—
 - ସଂଗ୍ରହିତ ତଥ୍ୟର ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା,
 - ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶକୁ ସୀମିତ କରିବା,
 - ସଂଗ୍ରହିତ ତଥ୍ୟ କେତେଦିନ ଧାରଣ କରାଯିବ ସେଥିରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା,
 - ଏବଂ ସମ୍ମତି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବାର ବିକଳ୍ପ, ସୁପରିଷ୍କାର ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

(e) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତି ପରେ, ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରାପ୍ତିର ତାରିଖଠାରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ସମୟୋଚିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକ/ଆବେଦକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବେଦନ ଛାଡ଼ି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ଗ୍ରାହକମାନେ ଆବେଦନ ଛାଡ଼ି ବିଷୟରେ ଅଧିକ ଅପଡେଟ୍ ପାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହିତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର କିମ୍ବା ଇମେଲ ଆଇଡି ଯୋଗେ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ ।

(f) ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ସେଥିରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

6. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

(a) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବ, ଯାହା ଆବେଦନରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ପରିମାପକ ହେବ । ଏହି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ନୀତି, ନିୟମ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

(b) କମ୍ପାନୀ ତାହାର ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ, ଘରୋଇ ଆୟ, ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ ।

(c) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଫୋନ ନମ୍ବରକୁ ପଠାଯାଇଥିବା SMS ମାଧ୍ୟମରେ, ରଣ ଆବେଦନର ଛାଡ଼ି ସହିତ, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ଓ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସୂଚନା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହି ସୂଚନାରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ହେବ ।

(d) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

(e) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ, ଯେଉଁଥିରେ ମୁଖ୍ୟ ସୂଚନା, ରଣ ଉପାଦାନ ସାରାଂଶ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ରହିଛି, ସେଗୁଡ଼ିକ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚିତ ଇମେଲ କିମ୍ବା SMS ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

(f) କମ୍ପାନୀ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରସଙ୍ଗିକ, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ଅନ୍ତର୍ନିର୍ଦ୍ଧିତ ପୁନଃବିବରଣ ଧାରା ସମ୍ବନ୍ଧିତ କରିବ, ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

(g) କମ୍ପାନୀର ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରସଙ୍ଗିକ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କରିବ:

- (i) ଅଧିକାର ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ ଅବଧି ।
- (ii) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ ଅବଧି ଛାଡ଼ାଯାଇପାରିବ ।

(iii) ପ୍ରତିଭୂତି ଅଧିକାର କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା।

(iv) ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା।

(v) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟର୍ପଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା।

(vi) ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ନିଲାମ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା।

(h) ରଣ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ଲକ୍-ଇନ୍ ପିରିୟଡ୍ ନାହିଁ। ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜ ଇଚ୍ଛାନୁସାରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ରଣ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ।

7. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ:

ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଏଡଭାଇସ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ:

କ) ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର କୌଣସି ବଡ଼ ଅକ୍ଷର ରହିବ ନାହିଁ i.e., ଏହିପରି ଚାର୍ଜ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତେବେ, ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି ସୁଧ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।

ଖ) ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସାମଗ୍ରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ।

ଗ) 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟବସାୟ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ' ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁରୂପ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

ଘ) ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ରଣ ଡକ୍ଟ୍ରିନେସ୍/ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/କି ଫିୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ) ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଙ) ରଣର ସାମଗ୍ରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ରିମାଇଣ୍ଡର୍ ପଠାଇବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

8. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ:

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଅତ୍ୟଧିକ ଦୁହେଁ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ। ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଉଲ୍ଲେଖିତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ପାଳନ କରି ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ କରାଯାଇଛି।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ପରେ ତୁରନ୍ତ ବିତରଣ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଏକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏଥିପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

ସମସ୍ତ ରଣ ଉପାଦ ପାଇଁ ଏକ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବୃତି (କେଏଫଏସ) ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

- ମୌଳିକ ଗ୍ରାହକ ବିବରଣୀ ।
- ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ,
- ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗର ପରିମାଣ,
- କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ।

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ରାଶି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବିତରଣ କରିବ, କେବଳ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆଦେଶ (ଆରବିଆଇ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିୟାମକଙ୍କ) ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ବିତରଣ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସହ-ରଣ କାରବାର ଏବଂ ବିତରଣ ପାଇଁ ଅର୍ଥର ପ୍ରବାହ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶେଷ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ, ଯଦି ରଣ ସିଧାସଳଖ ଶେଷ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବିତରଣ କରାଯାଏ ।

ରଣ ରାଜିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଭରାଦିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ଭରାଦିତ କରିବାର କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରାଜିନାମା ସହିତ ସୁସଂଗତ ହେବ ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିୟନ୍ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ସ୍‌ମିଟିକୁ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ଉପରେ ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ସେହି ଅଫ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ସ୍‌ମିଟି ରଖିବାକୁ ହକଦାର ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ ।

9. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ ଚଳ/ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବେଜ ମୁକ୍ତି

ପ୍ରଚଳିତ କାନୁନ ଅନୁସାରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶୋଧ / ସମାଧାନ ଓ ଖାତା ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ, ମୂଳ ଚଳ/ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବେଜ ମୁକ୍ତ କରିବେ ଓ ନିବନ୍ଧିତ ଦାବି/ଚାର୍ଜ୍ 30 (ତିରିଶି) ଦିନର ମଧ୍ୟରେ ହଟାଇବେ ।

10. ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇ. ଏମ୍. ଆଇ.) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

(କ) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଏମଆଇରେ ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଅବଧି ସମୟରେ ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ହେଉଥିବା/ମାର୍ଜିନ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବଃ

(i) ମଞ୍ଜୁରି ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ଯାହା ଇଏମଆଇ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ/ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ଇମେଲ୍/ଏସଏମଏସ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ଚ୍ୟାନେଲରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

(ii) ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ବଦଳିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ପଲିସିରେ, ଅନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ, ରଣର ଅବଧି ସମୟରେ ଜଣେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କେତେ ପର ବଦଳିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇପାରେ ।

(iii) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (କ) ଇ. ଏମ୍. ଆଇ. ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପକୁ ମିଶାଇ; ଏବଂ (ଖ) ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଆଗୁଆ ପଇଠ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ । ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପୂର୍ବ ପଇଠ ଜରିମାନାର ଲେଭି ବର୍ତ୍ତମାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ରହିବ ।

(iv) ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରୁ ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍ କୁ ରଣ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରୟୋଗ ସହିତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହିପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

(v) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ନକାରାତ୍ମକ ପରିଶୋଧରେ ପରିଣତ ହୁଏ ନାହିଁ ।

(vi) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏବଂ ପ୍ରମାଣିତ ଇମେଲ୍/ଏସଏମଏସ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ଚ୍ୟାନେଲରେ ଅଂଶୀଦାର କରିବ/ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ତ୍ରୁଟିମାସିକ ଶେଷରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ଯାହା ସର୍ବନିମ୍ନ, ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହୋଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧ, ଇଏମଆଇ ପରିମାଣ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଇଏମଆଇ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର/ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର) ଗଣନା କରିବ । କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସହଜରେ ବୁଝିହେବ ।

(ଖ) ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ରଣ ବ୍ୟବସାୟ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବିଭିନ୍ନ ପର୍ଯ୍ୟାୟର ସମସ୍ତ ସମାନ କିସ୍ତି ଆଧାରିତ ରଣ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ ।

11. ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

(କ) ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ବ୍ୟୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଖରାପ ବ୍ୟୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ।

(ଖ) କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶୀଦାର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦିଗରେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ, ପୂର୍ବୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବଃ

- (i) ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟୟବହାର।
- (ii) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା।
- (iii) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା।
- (iv) ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କିତ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ
- (v) ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଣାମ ନକରିବା ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।

(ଗ) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ କଲ୍ କରିବ ନାହିଁ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସକାଳ 8:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ 7:00 p.m. ପରେ କଲ୍ କରିବ ନାହିଁ, ସ୍ଥାନୀୟ/ରାଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ, ଓଭରଟାଇ ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ.

(ଘ) କମ୍ପାନୀ କେବଳ ବକେୟା ଆଦାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିଲେ, ଅପରାଧୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଭୂତି ଲାଗୁ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟୟବସ୍ଥା କରିପାରିବ, ଏବଂ ଏହା ସମ୍ପର୍କିତ ବିଚିତ୍ର ବଞ୍ଚନା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେବ ନାହିଁ।

(ଙ) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ସୁରକ୍ଷା, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଏହାର ଆଦାୟକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ସମଗ୍ର ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବ।

(ଚ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା i.e. କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଆଏ, ଏପରି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁସାରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

(ଛ) କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ କ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ମିଆଦି ରଣ ଉପରେ ଫୋରଙ୍କୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

12. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି

● ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଏହି ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ଏଜେଣ୍ଟ।

● ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଜଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ।

- କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଅଂଶୀଦାର ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବସୂରୀଙ୍କ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ପୋଲିସ୍ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବଧି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେପରିକି ନାମ, ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ନାମ ।

13. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ତାଲିମ

- କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ତଦାରଖ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ କାରବାର କରୁଥିବା ଅଂଶୀଦାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
- ପରିବାରର ଆୟ ଏବଂ ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।

14. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଥମେ ରଖିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା କମ୍ପାନୀର ନିରନ୍ତର ପ୍ରୟାସ । ଏହାର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପାଳନ କରି, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଉଦ୍ଭବ ସକାରାତ୍ମକ ଏବଂ ନକାରାତ୍ମକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଇବାକୁ ଅପେକ୍ଷା କରିଛି । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ କରାଯିବ ।

(କ) ଅଂଶୀଦାର ଶାଖା/ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଇମେଲ ଆଇଡି ଏବଂ ଟୋଲ୍‌ଫ୍ରି ନମ୍ବର ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ ।

(ଖ) ଏହି ବିଷୟକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଶୀଘ୍ର ପଠାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ଯେ ଯଦି ସେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରକୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ ।

(ଗ) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ହେବ ଯେ ଅଭିଯୋଗଟି ତାଙ୍କ ସନ୍ତୋଷଜନକ ସମାଧାନ ହୋଇଛି କି ନାହିଁ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର କିମ୍ବା ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ତର ନ ଦିଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ବନ୍ଦ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

(ଘ) ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାର ଶାଖା/ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୁଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକ ସେବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ, ବୃଦ୍ଧି ମେକାନିଜିମ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଅଭିଯୋଗ ଲଗିଂ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସହିତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଲଗାଯିବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ।

(୫) Email id: helpdnbs@rbi.org.in. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏପରି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାର ଶାଖା/ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୋଇଥାଏ ।

(ଚ) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ଉପରେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଅନୁରୋଧ କରିବ । ଏହା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ସର୍ଭେ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇପାରିବ ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ପରିଚାଳିତ ହୋଇପାରେ ।

(ଛ) ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଏକ ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକୀକୃତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

15. ଏହି ସଂହିତାକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ଶୈଳୀ

(କ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଭାଷାରେ ଏହି ସଂହିତାକୁ ଅନୁବାଦ କରିବା ଲାଗି କମ୍ପାନୀ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।

(ଖ) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି କୋଡ୍ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଏହି କୋଡ୍ରେ ଥିବା ସୂଚନା ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ।

16. ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ନୀତି

(କ) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ରଖି ଉପରେ ଅନ୍ୟତମ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରୁନାହାନ୍ତି, କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ("ସୁଧ ହାର ନୀତି") ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ, ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।

୧୭. ସାଧାରଣ

(କ) ରଣ ବୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିନାହିଁ ।

(ଖ) କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଅଂଶୀଦାର କିଛି ମୌଳିକ ସର୍ବନିମ୍ନ ତଥ୍ୟ (ଯଥା, ନାମ, ଠିକଣା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି) ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଞ୍ଚୟ କରିବେ ନାହିଁ । ଯାହା ସେମାନଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ ।

(ଘ) କମ୍ପାନୀ ଧାରା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଏହାର ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ରଣ ପ୍ରଦାନ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ _

କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ପ୍ରକୃତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମିଟି ନିକଟରେ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବ ।

(ଡ) କମ୍ପାନୀ ଏହି ସଂହିତାର ଭାବନାକୁ ଅନୁସରଣ କରି ଏହି ସଂହିତାକୁ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ଏହା ଯେପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇପାରେ ।

(ଚ) ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁଚିତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ସମଯୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଯେତେବେଳେ ଲାଗୁ ହେବ, ଏହି ନୀତିରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାରେ ।

18. ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅପଡେଟଗୁଡ଼ିକ

ଏହି ନୀତିର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ତଦାରଖ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।

ଏହି ସଂଶୋଧିତ ନୀତି ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ ଠାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।