

PIRAMAL CAPITAL & HOUSING FINANCE LIMITED

ନୀତି: ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

ପ୍ରଥମ ଅନୁମୋଦିତ ତାରିଖ: ଅକ୍ଟୋବର 7, 2021

ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ: ଜାନୁଆରୀ 29, 2024

ସଂସ୍କରଣ: 4

ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ: ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

I. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ବିଷୟବସ୍ତୁ

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (“ଆରବିଆଇ”) ଦ୍ଵାରା ଜାରି ହୋଇଥିବା 2021 ଫେବୃଆରୀ 17, 2021 ତାରିଖ ଆରବିଆଇ / 2020-21 / 73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120 / 03.10.136 / 2020-21 ଅନୁଯାୟୀ ଜାରୀ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟିଭ୍ - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ - ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, ୨୦୨୧ର ଅଧ୍ୟାୟ ୧୩ ‘ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି (ଏଫପିସି) ଅନୁଯାୟୀ ପରାମର୍ଶ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ / ପିସିଏଚଏଫଏଲ”) ଦ୍ଵାରା ଏହି କୋଡ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ଏକ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ଭାବରେ ପିସିଏଚଏଫଏଲ୍ ସମୟ ସମୟରେ ଆରବିଆଇ / ଏନଏଚବି ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କୋଡ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିବ। କମ୍ପାନୀର ନୀତି ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ।

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏଫପିସିର ର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମଗ୍ର ସଂସ୍ଥାର ଦାୟିତ୍ଵ ଅଟେ। କମ୍ପାନୀର ଉଚିତ ରଣ ଅଭ୍ୟାସ ଏହାର ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ସେଗୁଡ଼ିକ ପିସିଏଚଏଫଏଲ୍, ଏହାର ସହାୟକ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ସ୍ଥାୟୀ ମାଲିକାନା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ) କାଉଣ୍ଟର, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ, ରଣ ଉପାଦାନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା, ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସହିତ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ଏହା ଲାଗୁ ହେବ।

II. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ମାନ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ଆଦର୍ଶ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ;
- ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ୍ ହାସଲ କରିବାକୁ, ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ଢଙ୍ଗରେ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଏକ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯିବ;
- ଏହିପରି ମାନକ ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ସ୍ଥିର କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗୃହ ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ବଢ଼ିବ;
- ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା, ଆଇନର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ;
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ। ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ସିଷ୍ଟମରେ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ବଢ଼ାନ୍ତୁ ।

III. ରଣ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- a) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା କିମ୍ବା ବୁଝି ହେଉଥିବା ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଯେପରି ରଣଦାତା ବୁଝିପାରିବେ।
- b) ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ / ଚାର୍ଜ, ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଫି ପରିମାଣ, ଯଦି ରଣ ରାଶି ଅନୁମୋଦିତ / ବିତରଣ ହୋଇନଥାଏ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟ, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ / ଜୋରିମାନା ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ୍। ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ, ଯଦି ଥାଏ, ରଣକୁ ସ୍ଥିର ଭାସମାନ ହାରକୁ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ରୂପାନ୍ତର ଦେୟ କିମ୍ବା ବିପରୀତରେ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ଧାରା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଯାହାକି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ। ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି କମ୍ପାନୀ 'ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟରେ' ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ଯେ ଏହିପରି ଦେୟ / ଚାର୍ଜ ଭେଦଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ ।
- c) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ଯାହାକି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ସୂଚାଯାଇପାରେ ।
- d) ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ସମସ୍ତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ଅବଧିରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ ।

IV. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ସର୍ତ୍ତ / ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ଯୋଗାଯୋଗ

- a) ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିଶେଷତା ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଯଦି ଏହା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ କୁହାଯିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ତାଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- b) କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ବୁଝିହେଉଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଇବା ଉଚିତ୍ ଯେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ସହିତ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣ; ଇଏମଆଇ ସଂରଚନା, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ, ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ (ଯଦି ଥାଏ) ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତିକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।
- c) ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବୋଲୁଥିବା ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଦକ୍ଷିତ ସୁଧ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- d) ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ / ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉତ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

- e) ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ସେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କାରଣ (ସମୂହ) ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ଯାହାର ଯଥାର୍ଥ ବିଚାର ପରେ କମ୍ପାନୀର ମତାମତ ଉପରେ ଆଧାର କରି ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଛି। ଯଦି ପ୍ରସ୍ତାବଟି କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବିପଦ ପାରାମିତରଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ କରୁନଥିବ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସେହି ଅନୁସାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।

V. ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବନ୍ଧନ

- a) ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା / ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଚରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- b) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୁଝିହେଉଥିବା ଭାଷାରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ ଯେପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବନ୍ଧନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ (ଯଦି ଥାଏ), ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ / ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୁଏ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- c) ଯଦି ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧା ପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବିନା କୌଣସି ବିଜ୍ଞପ୍ତିରେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ କିମ୍ବା ସୁଧ ନ ଦେଇ ଏହାକୁ ସୁଇଚ୍ କରିପାରିବେ ।
- d) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଉରାନ୍ଵିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି, ରଣ ଚୁକ୍ତି ସହିତ ସମାନ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- e) ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣର ବାସ୍ତବତା ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିନ ଅଧୀନରେ ରହିବ। ଯଦି ସେଟ ଅଫ୍ ର ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବୀ / ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବାକୁ ଅଧିକାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସମାନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ ଦିଆଯିବ।

VI. ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣ

ପିସିଏଚଏଫଏଲ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏହାର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକତାକୁ ହ୍ରାସ କରେ ନାହିଁ, କାରଣ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବା କେବଳ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ରହିଥାଏ | ଯେଉଁଠାରେ ପିସିଏଚଏଫଏଲ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମକୁ ସେମାନଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଉତ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ କରେ, ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରିବ:

- a) ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ।

- b) ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅପପ୍ରଷ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ, ଯେ ସେମାନେ କମ୍ପାନୀର ନାମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ଯାହାଙ୍କ ନାମରେ ସେମାନେ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ।
- c) ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ କିନ୍ତୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କମ୍ପାନୀର ଚିଠି ମୁଖ୍ୟ ଉପରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଦିଆଯିବ ।
- d) ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ଉନ୍ନତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ ନକଲ ସମସ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- e) କମ୍ପାନୀ ଏହା ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- f) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ଦିଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।
 କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏହା ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି ଏବଂ ଏହାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଏଲଏସପି ଗୁଡିକ ଯେଉଁଥିରେ ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଅଛି । ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍, ଏହାର ଏଲଏସପି ଏବଂ ଡିଏଲଏ ରେ ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କେଏଫଏସରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଭିଯୋଗର ସୁବିଧା ଡିଏଲଏ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- g) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣର ଦାୟିତ୍ଵ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ରହିବ ।

VII. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବ:

- a. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ
- b. କମ୍ପାନୀକୁ ସେ ଉକ୍ତ ପରିମାଣ ଦେବା ପାଇଁ ଦାୟୀ କରିବେ;
- c. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ତାଙ୍କୁ ଡାକିବ;
- d. ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ପଲଠ କରିବାରେ ସେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀରେ ଥିବା ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥ ରିସୋର୍ସ୍ ଅଛି କି ନାହିଁ;
- e. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ଲାଷ୍ଟମ୍ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ କି ସେଗୁଡିକ ଅସୀମିତ; ଏବଂ
- f. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ଡିସଚାର୍ଜ୍ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ।
- g. କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ / ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ଯେ କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ, ଯାହାଙ୍କୁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ଛିଡା ହୋଇଛନ୍ତି ।
- h. କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ ଯେ ଯଦି ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମ ଥାଇ ମଧ୍ୟ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଚାହିଦା ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଡିଫଲ୍ଟର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।
- i. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ ଯେ କୌଣସି ସାମଗ୍ରୀକ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ, ଯାହାଙ୍କୁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଭାବରେ ମନୋନିତ କରିଛନ୍ତି ।

VIII. ସୁଧ ହାର/ନୀତି

- a) ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଯେ କୌଣସି ମୋଡ୍ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। କୋଡର ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ କାରବାର କୋଡର ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ।
- b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ। ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ / ଚାର୍ଜ (ଯଦି ଥାଏ) ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନୀତି ନିର୍ଧାରଣ କରିବ ।
- c) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଛା, ଏବଂ ଜୋରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି ଥାଏ) ମଧ୍ୟ ପିସିଏଚଏଫଏଲ୍ ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ। ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟକୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।
- d) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ।
- e) ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହୀତ କିଛିଗୁଡ଼ିକ ସୁଧ ଏବଂ ମୂଳ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥିଗୁଣକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବା ଉଚିତ।

IX. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟ

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବ (ଯଦି ଜୋରିମାନା ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ)। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ, ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବିଷୟରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବାକୁ ହେବ। ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଯତ୍ନ ମଧ୍ୟ ସ୍ଥାପନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସ୍ପଷ୍ଟତା ନିଶ୍ଚିତ ହେବ।

X. ପ୍ରାଇଭେସି ଓ ଗୋପନୀୟତା

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା, ଉଭୟ ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅତୀତ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ପରିଗଣିତ ହେବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ନୀୟମ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ ।
- ii. ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ସେମାନଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ / ସଂସ୍ଥା ସମେତ କାହାକୁ:
 - a. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଦିଆଯିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହେ ।
 - b. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଥାଏ।
 - c. ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଆଗ୍ରହ ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ) । ଅବଶ୍ୟ, ଏହାକୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ ।
 - d. ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ସହିତ ପଚାରିବେ।
 - e. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ଏହାକୁ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପାଇବେ।

- iii. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଆକ୍ସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ବିଷୟରେ ଧାରଣ କରିଥାଏ ।
- iv. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କୁ ତାହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତି ନାହିଁ ।

XI. ସାଧାରଣ:

- i. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୂଚନା, ରଣବାତା ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ)।
- ii. ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପଠାଯିବ। ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- iii. ଯେତେବେଳେ ବି ରଣ ଦିଆଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ। ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ ନକରନ୍ତି, ତେବେ ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଜମି ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ କରି ସ୍ଥଗଣ କରାଇବ ।
- iv. ରଣ ରିକଭରି ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ ହଇରାଣ ହରକତ କରିବ ନାହିଁ। ଅପ୍ରୀତିକର ପରିସ୍ଥିତି ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି ଠାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅଶାଳୀନ ବ୍ୟବହାରକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।
- v. ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗୃହ ରଣର ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଆଦାୟ କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ:
 - a) ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ଭାସମାନ ସୁଧ ହାରରେ ଅଛି ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ ହୋଇଛି
 - b) ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରେ ଅଛି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ନିଜସ୍ଵ ଉତ୍ସରୁ ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ କରିଦିଅନ୍ତି ।
 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ “ନିଜସ୍ଵ ଉତ୍ସ” ଅଭିବ୍ୟକ୍ତିର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ /ଏଚଏଫସି / ଏନବିଏଫସି ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ ।
- vi. ସମସ୍ତ ଡୁଆଲ୍ / ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ହାର (ସ୍ଥିର ଏବଂ ଭାସମାନର ମିଶ୍ରଣ) ଗୃହ ରଣ ସ୍ଥିର / ଭାସମାନ ହାରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ନିୟମକୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବ ଯାହା ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ ସମୟରେ, ରଣ ସ୍ଥିର କିମ୍ବା ଭାସମାନ ହାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଡ୍ଫ୍ଲଟ / ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ରଣ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଣରେ ପରିଣତ ହେବା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ପାଇଁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ନିୟମ ଲାଗୁ ହେବ । ଏହିପରି ସମସ୍ତ ଡୁଆଲ୍ / ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣ ପରେ ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ସ୍ଥିର ହାର ରଣ ହେଉଛି ଯେଉଁଠାରେ ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ହାର ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥାଏ।

- vii. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ, ସହ-ବାଧତାମୂଳକ (ସମୂହ) (କିମ୍ବା) ବିନା ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ମ ରଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଫୋରଲୋକର୍ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ।
- viii. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ମଧ୍ୟରେ ଚୁକ୍ତି ହୋଇଥିବା ଗୃହ ରଣର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକର ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣାକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହିପରି ରଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମଆଇଟିସି) ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପାଇବ । ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ଦଲିଲ ସହିତ ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହେବ । ଉକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟକୁ ନକଲରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଚୁକ୍ତିହେଉଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ । କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ମଧ୍ୟରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ନକଲ କପି ସ୍ୱୀକୃତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ ।
- ix. କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସେବା ଚାର୍ଜ, ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ (ଯଦି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା, ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା, ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ନିୟମ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଦିଗର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟସନ ଏନବିଏଫସି- ଏଚଏଫସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ 2021 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରି କମ୍ପାନୀ “ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ” , “ବୁକଲେଟ୍ / ବ୍ରୋସର” , “ଝେବସାଇଟ୍” , “ପ୍ରଦର୍ଶନର ଅନ୍ୟ ମୋଡ୍” ଏବଂ “ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରସଙ୍ଗ” ଉପରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ ।
- x. କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାଷାର ଯେ କୌଣସି କିମ୍ବା ଅଧିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।
- xi. ରଣ ଦେବା ପ୍ରସଙ୍ଗରେ କମ୍ପାନୀ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଅଧିକତ୍ୱ, ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟ କରିବାରେ ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବରେ ଆହ୍ୱାନପ୍ରାପ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ, ତଥାପି ଏହା ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନାରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ବାରଣ କରିବ ନାହିଁ ।

XII. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

- a) ଆପଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି । ଏହିପରି ଏକ ଯାନ୍ତ୍ରିକ କୌଶଳ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅନ୍ତତଃ ପକ୍ଷେ ଉକ୍ତ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ ହେବ ।

- b) ଅନୁଲାଇନରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଆବେଦନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଆପଣିଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ଅଛି।
- c) ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଏହି ସ୍ୱୀକୃତି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ନାମ ଧାରଣ କରିବା ଉଚିତ ଯିଏ ଅଭିଯୋଗର ମୁକାବିଲା କରିବେ। ଯଦି କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚେଲିଫୋନ୍ ହେଲୁଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ରିଲେ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- d) ଏହି ବିଷୟର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଅନ୍ତିମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଏହାର ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ କାହିଁକି ଆବଶ୍ୟକ କରେ ତାହା ବୁଝାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏପରି କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଉଚିତ୍ୱ। ଯଦି ସେ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତା’ ର ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ କିପରି ନିଆଯିବ ଜଣାଯିବ।
- e) କମ୍ପାନୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଓ ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ହୋଇପାରିବ, ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟ, ବୃତ୍ତି ପାଇଁ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ, ଇତ୍ୟାଦି ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ସୂଚନା ରହିବ।
- f) ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏନଏଚବି ୱେବସାଇଟରେ ଅନୁଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ କରି ନ୍ୟାସନାଲ ହାଇଡ୍ରୋ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ସେଲ୍ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଏନଏଚବି ନୁଆଦିଲ୍ଲୀକୁ ପଠାଇପାରନ୍ତି।

XIII. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

- a) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବାସ୍ତବ ଅଟେ।
- b) ଯେ କୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ଲିଚରେଚରର ଯେ କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ ଫି ଏବଂ ଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗୁଡିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ । ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।
- c) କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାରେ ନୋଟିସ୍ ଲଗାଇ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ (ଯଦି ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ; ଚେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲୁ ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ; ନିମ୍ନ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲୁ ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; କିମ୍ବା ସେବା ଗାଇଡ୍ / ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- d) ଯଦି ସମର୍ଥନ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଲାଭ କରନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଯେ ଏହିପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ) କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସମାନ ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବେ।
- e) କମ୍ପାନୀ ଯଦି ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡିକୁ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ତେବେ ସମୟକୁ ସମୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ। ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇପାରେ ଯଦି ସେ ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟରେ ସମାନ ପଞ୍ଜୀକରଣ

ଦ୍ୱାରା ସେ ଏପରି ସୂଚନା / ସେବା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି ବା |ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଚାହିଁଥାନ୍ତି।

- f) କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସଏ) କିମ୍ବା ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି ଯାହାର ସେବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ବଜାର ଉପରେ / ସେବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ମଧ୍ୟରେ ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପରେ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସନ୍ତି ସେତେବେଳେ ସେମାନଙ୍କୁ ପରିଚୟ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିପାରେ।
- g) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧୀ / କ୍ୟୁରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ରହିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ତେବେ ଘଟଣାର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯିବ ତଥା ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଓ କ୍ଷତିର ଭରଣା କରାଯିବ।

XIV. ଏକକ / ସହ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟଣାରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି / ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ୱାବଳୀ ମୁକ୍ତ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଯଦି ଏକକ / ସହ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଆକର୍ଷିତ ଭାବେ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟେ ,କମ୍ପାନୀ ନୋମିନି / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ମୂଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତ କରିବ ।

ମୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଳ ଦଲିଲ ପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନୋମିନି / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ:

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର
- ii. ବିଦ୍ୟମାନ କେୱାଲିଫି ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପତ୍ତି ସ୍ଥାପନ କରୁଥିବା ତତ୍ତ୍ୱାବଳୀ
- iii. ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର / ଉତ୍ତରାଧିକାର ପ୍ରମାଣପତ୍ର / ପ୍ରଶାସନର ଚିଠି
- iv. ନୋମିନି / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଫଟୋ ପରିଚୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର
- v. ନୋମିନି/ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଫଟୋ ଏବଂ ଦସ୍ତଖତ ଆଇଡି ପ୍ରମାଣ
- vi. ଯଦି ତତ୍ତ୍ୱାବଳୀ ସଂଗ୍ରହ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଉପସ୍ଥିତ ନଥିବେ : କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଫର୍ମାଟରେ ସେମାନଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପିଠିଏ ରଖାଯିବ ।

XV. ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଦାତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ଏଥିସହ, କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆଚରଣ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ମଧ୍ୟ ପାଳନ କରିବ ଯାହା ଆରବିଆଇର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2022 ଆରବିଆଇ / ଡିଓଆର / 2021-22 / 89 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022 ତାରିଖର ଡିଓଆର.ଫିନ୍.ଆରଇସି.95 / 03.10.038 ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

XVI. କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା

ଅର୍ଥ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରି ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ ।

ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ର ଅଧ୍ୟାୟ XIII “ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ (ଏଫପିସି)” ଅନୁଯାୟୀ ପିରାମିଡାଲ କ୍ୟାପିଟାଲ ଆଣ୍ଡ ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ / ପିସିଏଟଏଫଏଲ”) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ସହିତ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2021 ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଛି (“ଆରବିଆଇ”) ଆରବିଆଇ / 2020-21 / 73 ଡିଓଆର.ଫିନ୍.ଏଟଏଫସି.ସିସି.ନଂ. 120 / 03.10.136 / 2020-21 ତାରିଖ ଫେବୃଆରୀ 17,2021 ଆରବିଆଇର ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକସନ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ନିୟାମକ ପ୍ରେମଖାର୍ଜ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2022 ଆରବିଆଇ / ଡିଓଆର / 2021-22 / 89 ଡିଓଆର.ଫିନ୍.ଆରଇସି.95/03.10.038 ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୨୨ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଚରଣ ବିଧି ପାଳନ କରିବ।

ରଣ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଅର୍ଥାତ କୋଲାଟେରାଲ ମୁକ୍ତ ରଣ ଏକ ପରିବାରକୁ ଏଣ୍ଟ ୟୁଜ ଏବଂ ଆବେଦନ ପ୍ରଣାଳୀ/ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ ଡସବର୍ସାଲ (ଫିଜିକାଲ ବା ଡିଜିଟାଲ ଚ୍ୟାନେଲ ଯାହା ହେଉ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ଟ.3,00,000 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବାର୍ଷିକ ଘରୋଇ ଆୟ ଥିବା ଏକ ପରିବାରକୁ ରଣ ବିସ୍ତାର କରେ। ଘରର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବାର ଏକକ, ଯଥା, ସ୍ତ୍ରୀ, ପୁଅ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବିବାହିତ ସନ୍ତାନ ।

ଅଧିକତ୍ୱ, ଏହିପରି ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର କୌଣସି ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏକ ଲିନ ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ ହେବ ନାହିଁ।

ପ୍ରାଇଭେସି ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

କମ୍ପାନୀ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ଘରୋଇ ସୁଚନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୁଚନାକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡିକ (ସିଆଇସି) ରେ ଦାଖଲ କରିବ ଏବଂ ପୂର୍ବରୁ ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥିବା ଘରୋଇ ଆୟ ଏବଂ ଆକଳନ କରାଯାଇଥିବା ଘରୋଇ ଆୟ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭିନ୍ନତା ହେବାର କାରଣଗୁଡିକ ସିଆଇସି ସହିତ ଆକଳନ କରାଯାଇଥିବା ଘରୋଇ ଆୟକୁ ଅଦ୍ୟତନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ।

ସିଆଇସିକୁ ଯଥା ସମୟରେ ଏବଂ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଏବଂ ଜନତେବଟତେନେସ ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଲକ୍ଷ ତଥ୍ୟକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସରୁ ମଧ୍ୟ ସମାନ ଭାବରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଯେପରିକି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଘୋଷଣା, ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଠିକ ରହିଛି କି ନାହିଁ।

ସୁଧ ହାର/ନୀତି

ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିବ ଯାହାକି ସର୍ବଭାରତୀୟ ସୁଧ ହାରରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ସୁଧ ହାରର ମଡେଲ / ପଦ୍ଧତିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଯେପରି ସୁଧ ହାରର ଉପାଦାନଗୁଡିକର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ କରିବ ଓ ପାଣି, ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଏବଂ ମାର୍କେଟ୍ ଇଡ୍ୟାଦି, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦାନର ବିସ୍ତାର ପରିସର; ଏବଂ ସୁଧ ହାର ଉପରେ ଏକ ସିଲିଂ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦାରଣ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ ଉପଯୋଗୀ ହେବ ନାହିଁ।

କମ୍ପାନୀ ଜଣେ ସମ୍ଭାଷ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ମାନକ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବନ୍ଧକ ରଣ ଏବଂ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଧାରଣ କରିବ। ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ରହିବ ନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ, ଆନୁସଙ୍ଗିକ ରଣ ପାଇଁ ତଥା ଏହାର ଖେତ୍ରସାଜତରେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଲିଟେରେଚରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସୁଧ ହାରରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସମ୍ଭାଷ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ।

ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବନ୍ଧନ

କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିହେଉଥିବା ଭାଷାରେ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁଚିନାମାର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମ ଡିଜାଇନ୍ କରିବ ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିଥିବା ଓ ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିହେଉଥିବା ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଏକ ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ:

- (i) ସୂଚନା ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ;
- (ii) ରଣର ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସରଳୀକୃତ ବିବରଣୀ
- (iii) ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ;
- (iv) ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅତିମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ପ୍ରତି ସ୍ୱୀକୃତି; ଏବଂ
- (v) ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ।

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଣ- ରଣ ଦ୍ରବ୍ୟର ଯେ କୌଣସି ପ୍ରଦାନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫି ଗଠନ ନିଜେ ରଣ କାର୍ଡରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ।

ସାଧାରଣ

ଏହା ସୂଚିତ ହୋଇଛି ଯେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏହାର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକତାକୁ ହ୍ରାସ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ କେବଳ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ରହିବ।

କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ନୀତି ରହିବ ଯାହାକି ନିୟୁକ୍ତି ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ଉପକରଣ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ମାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣର ଆଶାୟୀ ରଣଦାତାଙ୍କ ଘରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ / ଅନୁସନ୍ଧାନ ଉପରେ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ। ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା କୌଣସି ତାଲିମ ବିନା

ମୂଲ୍ୟରେ ହେବ ।

ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

କମ୍ପାନୀ ଏହି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ।

ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏହିପରି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ ହେବା ଏବଂ ଉପଲକ୍ଷ ରିସୋର୍ସ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ପଦ୍ଧତି ସ୍ଥାପନ କରିବ ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଉତ୍ତରାକୃତ ମେକାନିଜିମ୍ ରହିବ ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହି ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ରଣ ରୁଦ୍ଧିରେ ଏକ ଘୋଷଣାନାମା / ଏହାର ଖେବସାଇଟ୍ / ଅଫିସ୍ / ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥିବା କମ୍ପାନୀ ଏକମତ ହେବ ଯେ ସେମାନେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଉଦ୍ଧରଦାୟୀ ହେବେ ଏବଂ ଏହିପରି କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ସେପରି କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗ ଏହାର ନୋଟିସକୁ ଅଣାଯାଏ ।

ରଣର ଆଦାୟ

ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏହିପରି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ ହେବା ଏବଂ ଉପଲକ୍ଷ ରିସୋର୍ସ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ପଦ୍ଧତି ସ୍ଥାପନ କରିବ ।

ଏହିପରି ରଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପାରସ୍ପରିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ।

କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଅସୁଲି ଦିଗରେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହିପରି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଥିବାବେଳେ ସାଧାରଣତଃ ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନୀତିରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ । ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

- i. ଧନକ କିମ୍ବା ଅପମାନିତ ଭାଷାର କୌଣସି ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ii. ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲରେ ଡାକିବେ ନାହିଁ ଏବଂ / କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ 6:00 ପରେ କଲ କରିବେ ନାହିଁ ।
- iii. ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟ ରଣ ନେଇଥିବା ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ ।
- iv. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ ।

- v. ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପତ୍ତି / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଏହିପରି ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ।
- vi. ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟ ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଯୋଗଦାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଯତ୍ନଶୀଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ମନୋନୀତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବର ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତି।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତିର ଏକ ନକଲ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ବହନ କରିବେ।

କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଝେବସାଇଟରେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ବିସ୍ତୃତ ତାଲିକା ଆୟୋଜନ କରିବ ଯାହା ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ।