

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍

ପରିଚୟ

ଯେତେବେଳେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରନ୍ତି, ଏହି କୋଡ୍ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟବହାର ମାନକ ସ୍ଥିର କରେ । ଏହା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷିତ କରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ କିପରି ସେମାନଙ୍କ ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରେ ।

ଦୁଇ ବର୍ଷରେ ଥରେ କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକ ସମୟରେ କୋଡ୍ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।

1. କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କୋଡ୍‌କୁ ଏଥିପାଇଁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି :

- କ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ମାନ ସ୍ଥିର କରିବା ସହିତ ଉତ୍ତମ ଏବଂ ଉଚିତ ବ୍ୟବହାରକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- ଖ) ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ଯେ କେଉଁ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ସେମାନେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ରୂପେ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ;
- ଗ) ଉଚ୍ଚତର ଅପରେଟିଂ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ୍ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ ;
- ଘ) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉଚିତ ଏବଂ ଆକର୍ଷକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- ଙ) ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ସିଷ୍ଟମରେ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ବଢ଼ାନ୍ତୁ ।

2. କୋଡ୍‌ର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି କୋଡ୍‌ର ସମସ୍ତ ଅଂଶ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ , ସେଗୁଡ଼ିକ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାନଫର୍ମ (ସ୍ଵୟଂ ମାଲିକାନା / କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) କାଉଣ୍ଟର, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ଵାରା ।

3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ହେଉଥିବା ଆମର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ , ଉଚିତ ରୂପେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ , ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଢଙ୍ଗରେ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଭାବରେ

- କ) କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦତ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏବଂ ଆମର କର୍ମଚାରୀ ମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରାଣୀ ଲୀ ଓ ଅଭ୍ୟାସରେ ଏହି କୋଡ୍‌ରେ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ମାନକ ପୂରଣ କରିବା
- ଖ) କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ଠିକ୍ ଏବଂ ବିଚାରଧାରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ପୂରଣ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଗ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାର ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନିୟମ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ

4. ରଣ (ଲେଣ୍ଡିଂ)

4.1 ଲୋନ ଉତ୍ପାଦ

i) ରଣ ବା ଲୋନ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- କ) ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାତୃଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।

- ଖ) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯଦି ରଣ ରାଶି ଅନୁମୋଦିତ / ବିତରଣ ହୋଇନଥାଏ, ପୂର୍ବ - ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି ଥାଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣକୁ ଫିକ୍ସଡ୍ ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ କିମ୍ବା ବିପରୀତ କିମ୍ବା ବିଭିନ୍ନ ହାରରେ ସ୍ୱିଚ୍ ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଶୁଳ୍କ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନରାୟ ଧାରାର ବିଦ୍ୟମାନତା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଯାହା ସ୍ପଷ୍ଟତା ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ I ଏହିପରି ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ ଭେଦଭାବହୀନ ହେବ I
- ଗ) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବେ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ HFC ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ I ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଗୁଡ଼ିକର ମାନକ ତାଲିକା ସୂଚାଇପାରେ I
- ଘ) ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ବାସଭବନରେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବରରେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଠିକଣାରେ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ, ଯଦି ଆମ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ I
- ଙ) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ I

ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ

- କ) ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିଶେଷତା ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ହେବ I ଯଦି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ I
- ଖ) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମାତୃଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, ଇଏମଆଇ ସଂଚରଣ, ପୂର୍ବପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ, ରୁପାନ୍ତରଣ ଶୁଳ୍କ/ସ୍ୱିଚ୍ ଓଭର ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ) ସହିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ଲୋଡ୍ ରାଶି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ରଖାଯିବ I
- ଗ) କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ରଣ ଦଲିଲ ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏକ ନକଲ ସହିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଦଲିଲରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ଏନ୍‌କ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ I
- ଘ) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଓ କାରଣ ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମଆଇଟିସି)/କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବୋଲି ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ I ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ I

iii) ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ସଂଚାର

ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ବିଷୟରେ ଏହା ଲିଖିତ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ I

iv) ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ

କ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ବିଚରଣ କରାଯିବ ଯାହା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ରଣ ଦଲିଲରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକର ଅଧୀନ ଅଟେ ।

ଖ) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମାତୃଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇ ପାରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ), ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଶୁଳ୍କ/ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

ଗ) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ବଣ୍ଟନ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଯଦି ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧା ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ, ଗ୍ରାହକମାନେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବୀନା ସୂଚନାରେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ ନ ଦେଇ ଏହାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରିବେ ।

ଘ) ରଣ ଦଲିଲ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତାକୁ ସ୍ମରଣ / ବୃତ୍ତାନ୍ତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟୀ ଖୋଜିବା ନିଷିଦ୍ଧ, ରଣ ଦଲିଲ ଅନୁକୂଳ ହେବ ।

ଙ) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶି ଉପଲବ୍ଧି ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟୀ/ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ମୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ବକେୟା ଧରଣାଧିକାର ଅଧୀନ ଅଟେ । ଯଦି ଏପରି ଆରମ୍ଭ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ସମାଧାନ/ ଦେୟ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟୀଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

4.2. ଏଡ଼ଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟମାବଳୀ

କ) କମ୍ପାନୀ ଫଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଓ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ପରି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଅଦାୟ କରାଯିବାକୁଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦର ଗୁଡେସନ୍ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମତି ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ।

ଖ) ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ) ପାଇଁ ପଲିସୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯିବ ।

ଗ) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ ଗୁଡ଼ିକର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ପଛା, ଏବଂ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ) କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ ଅପଡେଟ ହେବ ।

ଘ) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିବେ ଯାହା ଏକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଲାଗୁ କରାଯିବ ।

ଙ) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଯୋଡ଼ିବ ନାହିଁ । ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପୂଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ହିସାବ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

ଚ) ରଣଗ୍ରହୀତା ମାନଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହିତ କିଛି ସୁଧ ଓ ମୂଳ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବ ।

ଛ) କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ପାଇଁ ଏକ ଅଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଯାନ୍ତ୍ରିକ କୌଶଳ ସ୍ଥାପନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ।

4.3. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟୀ

ଯେତେବେଳେ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଏ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ କିମ୍ବା ଏକ ଲୋନ୍‌ର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ବିଚାର କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ କହିବ :

କ) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ

ଖ) ସେ ଆମକୁ ଦେଇଥିବା ଦାୟିତ୍ୱର ପରିମାଣ

ଗ) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଦେୟତା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ କଲ୍ କରିବ

ଘ) ଯଦି ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପୈଠ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରର ଅନ୍ୟ ଟଙ୍କାକୁ ପୁନଃ ସାହାରା ନେଇଛନ୍ତି କି ନାହିଁ

ଙ) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ କିମ୍ବା ତାହା ଆସିମୀତ

ଚ) ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଠିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତାଗୁଡ଼ିକ ମୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ

ଛ) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ପରିଚିତ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ ଯେକୌଣସି ସାମଗ୍ରୀକ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ ଅବଗତ କରାଇବ, ଯାହାକୁ ସେ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଛିଡ଼ା କରାଇବେ I

ଜ) ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଖୁଲାପ କରିଛନ୍ତି ଯେଉଁଠି ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟୀ ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟୀ ଆହୁନ କରାଯାଇଛି, ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଆମ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ତିମାଣ୍ଡ ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ

(କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଗୋଷ୍ଠୀ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ), ତେବେ ଏହିପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ମାନଙ୍କୁ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପି ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ I

ଝ) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରର ଭୂମିକା ଏକ ରଣ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ I

ଞ) ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇପାରେ I

4.4 ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ

କ) ଯେତେବେଳେ ବି କମ୍ପାନୀ ରଣ ଦିଏ, କମ୍ପାନୀ ପରିମାଣ, ଅବଧି ଓ ପରିଶୋଧ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ । ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ପରିଭାଷିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ ଏବଂ / କିମ୍ବା କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର ଧାରଣ ପୂର୍ବକ ସ୍ମରଣ କରାଇବ ।

ଖ) ଯେତେବେଳେ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବାର ସ୍ମାରକପତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ପଠାଯାଏ, ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର କୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

ଗ) କମ୍ପାନୀ ‘ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଆଚାର ସଂହିତା’ ଏବଂ ‘ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟୀ ପୁନଃପ୍ରତ୍ୟାହାର’ ସୁପାରିଶ କରିଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଦେୟ ଅଦାୟ କରିବା ସମୟରେ ସେମାନେ ଏହା ପାଳନ କରିବେ । ସଂଗ୍ରହ ନୀତି

ସୌଜନ୍ୟତା, ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତାଇବା ଉପରେ ନିର୍ମୂଳ ଅଟେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘମିଆଦୀ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ।

4.5 ସୁଧର ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ (ହାଉସିଂ ଲୋନ୍ ଅକ୍ସୁର୍ଭୁଲ୍) ରେ ଇଏମଆଇ ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ* ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅତିରିକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ (ଡିସେମ୍ବର 31, 2023 ରୁ ଲାଗୁ)

କ) ଅନୁମୋଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଇଏମଆଇ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଢାଞ୍ଚା କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବା ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ/ ଢାଞ୍ଚା କିମ୍ବା ଉଭୟ ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ ତୁରନ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ଖ) ଆଇସିଆଇସିଆଇ ହୋମ୍ ପ୍ରାଇମ୍ ଲେଭିଂ ରେଟ୍ (ଆଇଏଚ୍ପିଏଲ୍ଆର)ର ପୁନଃସେଟ୍ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସୁଇଚର ଏଭଳି ବିକଳ୍ପ ସର୍ବାଧିକ 2 ଥର ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

ଗ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (i) ଇଏମଆଇ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ ବାଛିବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ; ଏବଂ, (ii) ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେ କୌଣସି ମୁହୂର୍ତ୍ତରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରିପେ କରିବା ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।

ଘ) କଂପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ଡ୍ରେମାସିକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ/ଉପଲବ୍ଧ କରିବ ଯେଉଁଠିରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ

- i. ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଓ ସୁଧ,
- ii. ଇଏମଆଇ ପରିମାଣ, ବାକି ଥିବା ଇଏମଆଇ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ
- iii. ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର)

*ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର ନଂ. ଡିବିଆର୍ ନଂ. ବିପି.ବିସି. [99/08.13.100/2017-18](#) ଜାନୁଆରୀ 04, 2018 ତାରିଖ "ଏକ୍ସବିଆରଏଲ୍ ରିଟର୍ଣ୍ଣରେ - ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପରିସଂଖ୍ୟାନର ସମନ୍ବୟ"ରେ ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁସାରେ ହେବ ।

5. ଏକାନ୍ତତା ଓ ଗୋପନୀୟତା

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଓ ଗ୍ରାହକ ହୋଇ ରହିନଥାନ୍ତି) ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟମ ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ ।

କ) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଆମ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ / ସଂସ୍ଥାକୁ ସମେତ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ ଘଟଣା ବ୍ୟତୀତ :

- i. ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
- ii. ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟରେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାର ଏକ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି ।
- iii. ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଅଭିରୁଚି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, 0କେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ, ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗରୁପ୍ରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ।
- iv. ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅନୁମତି ଅଛି ।
- v. ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ଏହାକୁ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମତି ଆବଶ୍ୟକ କରିବେ ।

ଖ) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ଼ ଗୁଡ଼ିକ ଆକ୍ସେସ କରିବା ପାଇଁ ବିବ୍ୟୟନ ଆଇନଗତ ସୀମା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥାଏ ।

ଗ) ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନହିଁ ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ ସମ୍ମତ ପ୍ରଦାନ ନ କରନ୍ତି ।

6 ଅଭିଯୋଗ , ଆପତ୍ତି ଏବଂ ମତାମତ

6.1 ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

କ) କମ୍ପାନୀର ପାଖରେ ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜୀକରଣ ଓ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଛି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ, ଚ୍ୟାନେଲ ସହଭାଗୀ, ଡାକ୍ତରଙ୍କୁ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (DSA), ଡାକ୍ତରଙ୍କୁ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (DMA) ଇତ୍ୟାଦି ଆଇପାରେ ଅନଲାଇନ୍ ଗ୍ରହଣ ସହିତ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଏହା ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ ।

ଖ) କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆମର ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ କେଉଁଠୁ ମିଳିପାରିବ ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କହିବ ।

ଗ) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ମାନେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କହିବ

- i) ଏହା କିପରି କରିବେ
- ii) କେଉଁଠାରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ
- iii) କିପରି ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ
- iv) କେତେବେଳେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ
- v) ସମାଧାନ ପାଇଁ କାହାକୁ ନିବେଦନ କରିବେ
- vi) ଯଦି ସେମାନେ ଫାଲ୍‌ଫାଲ୍‌କୁ ନେଇ ଖୁସି ନୁହନ୍ତି କଣ କରିବେ
- vii) ଆମର କର୍ମଚାରୀ ମାନେ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ।

ଘ) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି / ଉତ୍ତର ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ଚେଲିଫୋନ ହେଲୁ ତେବେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ରିଲେ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ।

ଙ) ଏହି ବିଷୟରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅକ୍ରିମ ଉତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଚାରି ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ବୁଝାଇବ ଏବଂ ଯଦି ସେମାନେ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହନ୍ତି ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନିଆଯିବ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କହିବେ ।

ଚ) କମ୍ପାନୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ଖାଲରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଉତ୍ତର ଦେବାର ସମୟସୀମା ବିଷୟରେ ସୂଚାତ କରିବ ।

ଛ) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ ନ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏନଏଚବିର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଅନଲାଇନ୍ରେ କିମ୍ବା ନୂଆଦିଲ୍ଲୀସ୍ଥିତ ଏନଏଚବିରେ ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ଏନଏଚବିର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍‌ର ଦ୍ୱାରକ୍ଷ ହୋଇପାରିବେ ।

7. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ ଓ ସେଲ୍‌ସ

କ) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ବାସ୍ତବ ଅଟେ ।

ଖ) ଯେକୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହା ସାହିତ୍ୟର ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଯାହା ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଧାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରର ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ୟ ଫି ଓ ଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ସୂଚିତ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ।

ଗ) ଯେକୌଣସି ନିମ୍ନ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦଣ୍ଡନାୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ) ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ :

- i. କମ୍ପାନୀର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ନୋଟିସକୁ ଦେଖିବା
- ii. କମ୍ପାନୀର ଶାଖା କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ କଲ୍ କରିବା
- iii. କମ୍ପାନୀର ନିୟୁତ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲ୍ପ-ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ
- iv. ଚାରିଫ୍ ସୂଚୀ ଅନୁସରଣ କରିବା
- v. କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍ରେ

ଘ) ଯଦି ସେବା ଯୋଗାଇଥିବା କମ୍ପାନୀ ତୃପ୍ତିୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଲାଭ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଯେ ଏହିପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ) କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସମାନ ତିଗ୍ରୀର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବେ ।

ଙ) କମ୍ପାନୀ, ଯଦି ସଠିକ ଅନୁଭବ କରେ, ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବହାରଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ । କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଏପରି ସୂଚନା / ସେବା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ସମ୍ମତ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

ଚ) କମ୍ପାନୀ ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେନ୍ସି (DSA) କିମ୍ବା ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (DMA) ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସୁପାରିଶ କରିଛି ଯାହାର ସେବା କମ୍ପାନୀ ବଜାର ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇପାରେ ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସିବାବେଳେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିଜର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ।

ଛ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବା ଘଟଣାରେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧୀ / କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସ୍ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ରହିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି, ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା ନିମନ୍ତେ ଅନୁସନ୍ଧାନ ତଥା ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।

8. ଏକମାତ୍ର/ଯୁଗ୍ମ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଲେ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ/ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଏକମାତ୍ର/ଯୁଗ୍ମ ରଣଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଲେ, କମ୍ପାନୀ ମୂଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜକୁ ନୋମିନି/ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଫେରାଇଦେବ ।

ମୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଳ ଦସ୍ତାବିଜ ହାସଲ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନୋମିନି/ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ ଉଚିତ୍:

- i. ଗ୍ରାହକମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର
- ii. ପ୍ରଚଳିତ କେଶାଭି ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଦସ୍ତାବିଜ ।

- iii. ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ / ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର / ପ୍ରଶାସନର ଠିକି
- iv. ନୋମିନି / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଫଟୋ ପରିଚୟ ପତ୍ର
- v. ନୋମିନି/ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଫଟୋ ଓ ଦସ୍ତଖତ ପରିଚୟ ପତ୍ର
- vi. ଯଦି ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଉପସ୍ଥିତ ନଥିବେ: ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ପ୍ରତ୍ୟେକଙ୍କଠାରୁ ପିଓଏ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ଫର୍ମାଟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ ।

9 . ସାଧାରଣ ସୂଚନା

କ) ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାମ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ବାରଣ କରିବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ)

ଖ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କାରବାର: ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କାରବାର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏବଂ ପୋଲିସ/ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନକାରୀ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କୁ ସାମିଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଗ୍ରାହକ ସହଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

ଗ) ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଜାଲିଆତି କରନ୍ତି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦାୟୀ ରହିବେ । ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ବିନା କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, ଏବଂ ଏହି କାରଣରୁ କ୍ଷତି ଘଟେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେଥିପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇପାରନ୍ତି ।

ଘ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାଷା ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସି ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଭାଷାରେ ଆମର ଉତ୍ତର ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ : ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।

ଙ) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ଥିବା ରଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବୟସ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ, ଜାତି କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ କମ୍ପାନୀ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଅବଶ୍ୟ, ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତି ଯୋଜନା ଆରମ୍ଭ କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ବାରଣ କରେ ନାହିଁ ।

ଚ) କମ୍ପାନୀ ରଣ / ରଣଗ୍ରହୀତା ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରୋସେସ୍ କରିବ । ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଆଏ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପର୍କିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ । ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ୱଳ୍ପ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

ଛ) କୋଡ୍ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ:

- ଯଦି ଅନୁରୋଧ କରାଯାଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୋଡ୍ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରିବ ।
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରିବ ।
- କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ କୋଡ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ କୋଡ୍‌କୁ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

