

ନାଭି ଫିନସରଭ ଲିମିଟେଡ୍

ର

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

ସଂସ୍କରଣ ନଂ	ଏଫପିସି/3/2024-25
ପଲିସିର ମୂଳ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2016
ପଲିସିର ସଂଶୋଧନତ ତାରିଖ	1. ସେପ୍ଟେମ୍ବର 16, 2024 2. ଡିସେମ୍ବର 30, 2024
ପଲିସି ମାଲିକ	ଟିପ୍ ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ୍ ଅଫିସର
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍
ସମୀକ୍ଷାର ଅବଧି	ବାର୍ଷିକ

ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ବିବରଣୀ	ସମୀକ୍ଷାର ପରବର୍ତ୍ତୀ ତାରିଖ
ଡିସେମ୍ବର 30, 2024	ମାଷ୍ଟର ଡାକ୍ତରାଣ୍ଡ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନି - ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ର ସପ୍ତମ ଅଧ୍ୟାୟରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ 2023-24 ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ ପାଇଁ ତଦାରଖ ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ଏହାର ନିରୀକ୍ଷଣ ସମୟରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ସମୟରେ ମିଳିଥିବା ମତାମତ ଅନୁଯାୟୀ କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା	ଡିସେମ୍ବର 29, 2025 ପରେ ନୁହେଁ

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

1. ପୃଷ୍ଠଭୂମି

- 1.1. ନାଭି ଫିନସରଭ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ହେଉଛି ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ- ନିବେଶ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି-ଆଇସିସି), ଯାହା ବର୍ତ୍ତମାନ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ")ର ନିୟାମକ ଡାକ୍ତାର ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ଅବସ୍ଥିତ । କମ୍ପାନୀ ବର୍ତ୍ତମାନ ତିନୋଟି ରଣ ଉପାଦ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି, ଯଥା, ଗୃହ ରଣ, ସମ୍ପତ୍ତି ବିରୋଧରେ ରଣ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ / ନଗଦ ରଣ (ସାମୁହିକ ଭାବରେ "ରଣ")।
- 1.2. ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନି- ଷ୍ଟେଲ୍ ବେସ୍ଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ଅଧୀନରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ("କୋଡ୍" ବା "ଏଫପିସି") ପ୍ରସ୍ତୁତ କରି ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଏହି ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି କମ୍ପାନୀ (ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ବା ଯାହାକି ପରବର୍ତ୍ତୀ ତାରିଖରେ ଉପସ୍ଥାପନା କରାଯାଇପାରେ) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉପାଦର ସମସ୍ତ ବର୍ଗ ଓ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହିତ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟରେ ନିରପେକ୍ଷ କାରବାର ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ :

- 2.1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି:
- a) ମୌଳିକ ମାନଦଣ୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ନୈତିକ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶାଳନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା
 - b) ରଣଗ୍ରହୀତା ଓ କମ୍ପାନୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଓ ସମ୍ମାନଜନକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା
 - c) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ମାନକ ପୂରଣ କରିବା, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ କୋଡ୍;
 - d) ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶାଳନକୁ ଦୃଢ଼ କରିବା ଏବଂ
 - e) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ କମ୍ପାନୀର ରଣ ଉପାଦ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଓ ନିୟାମକ ଅନୁସାରେ ଅନୁପାଳନ କରୁଛି।

3. ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

- 3.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଆଚରଣ ବିଧିର ଅନୁପାଳନ କରିବ। ଏହା ସହିତ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟରେ ସଜୋଡ଼ତା ଓ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଉଦ୍ୟୋଗରେ ଥିବା ସ୍ଵାଭାବିକ ମାନକର ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ।
- 3.2. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଶୁଦ୍ଧ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ଏହାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କୁ ବୁଝିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ରଣଧାରୀମାନଙ୍କୁ ବିନା ଦ୍ଵିଧାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- 3.3. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ନିୟାମକ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବ୍ୟୁତ୍ପାଦନ ସମେତ କୌଣସି ଆଇନ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ନହେଲେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ; କିମ୍ବା (ଖ) ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ସମ୍ମତ ଦେଇଛନ୍ତି।
- 3.4. କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଏହି ବିଧିକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ଓ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହି ବିଧିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ ବା ଭିନ୍ନତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।

4. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

4.1. ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ଯେଉଁମାନେ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରାଧିକୃତ ଅଟନ୍ତି ସେମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ।

5. ରଣ ଆବେଦନ ଓ ତାହାର ପ୍ରୋସେସିଂ

5.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଷ୍ଟେସିଆଲଟ, କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ ପାର୍ଟନର କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପକ୍ଷ ସମେତ ଡିଜିଟାଲ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉତ୍ତର କରିବ। ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀର ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଆବେଦନ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ରଣ ଆବେଦନ (ଗୃହ ରଣ କିମ୍ବା ସମ୍ପର୍କିତ ବିରୋଧରେ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ) ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ପରି ଅନ୍ୟ ପକ୍ଷ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ ।

5.2. କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ :

କ. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏହାର ରଣ ରାଜିନାମା ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ହେବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।

ଖ. ରଣ ଆବେଦନରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସାମିଲ ରହିବ (ଯଥା, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର, ଫିସ୍/ଚାର୍ଜେସ୍, ଯଦି ଥାଏ, ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଯିବ।

ଗ. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଥଳୀକାର ଜାରି କରିବ ଓ ଏଥିରେ କେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନକୁ ସମାଧାନ କରାଯିବ ତାହାକୁ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

ଘ. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ। ଯଦି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନାର ଆବଶ୍ୟକତା କରେ ତେବେ ଏଥିପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଅଧିକାର ବଜାୟ ରଖିଛି।

ଙ. କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଏହାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପକ୍ଷ ସମେତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ସହିତ ଅନୁମୋଦିତ ରଣର ପରିମାଣ) ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।

ଚ. କଂପାନୀ ନିଜ ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧକୁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ମାମଲା ଭିତ୍ତିରେ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି ଜଣାଇବ ।

ଛ. ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଚାର୍ଜରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଦେୟ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ, ଏ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମା ଅନୁସାରେ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଉପରୋକ୍ତ ଦେୟରେ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟକୁ କମ୍ପାନୀର ଶାଖାରେ ଓ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସିଆଲଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

6. ରଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ ଓ ସର୍ତ୍ତ/ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ

6.1. ରଣ ଆବେଦନ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାୟନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ।

କ. ରଣର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯଥା ସୁଧ ଶୁଳ୍କ, ଅବଧି, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ, ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପକ୍ଷ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ରଣ ଅବଧି, ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମଆଇ), ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ

ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଚାର୍ଜେସ୍ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ରଖାଯାଇଥିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେବା ସମୟରେ ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

ଖ. କଂପାନି ରାଜିନାମାରେ ଡିଫଲ୍ଟ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବରେ ବକେୟା ପୈଠ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ 'ବୋଲ୍ଡ'ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ରଖାଯାଇ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

ଗ. ରାଜିନାମା ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ରାଜିନାମାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ । ଆବେଦକଙ୍କର ସହମତିକୁ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ରଖାଯିବ ଓ ଏହାକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ଡିଜିଟାଲ୍/ ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବରେ ରଖାଯିବ ।

ଘ. ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରାଜିନାମାକୁ ରାଜିନାମା ସମୟରେ ରାଜିନାମା ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ସ୍ୱୀକୃତି ଡିଜିଟାଲ୍/ ଫିଜିକାଲ୍ ଭାବରେ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ ।

7. ରାଜିନାମା ତଥା ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

7.1. କମ୍ପାନୀ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ତଥା ମଞ୍ଜୁର ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ, ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବା ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

7.2. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ସୁଧ ହାର ଓ ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତକୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ କରାଯାଇଛି ।

7.3. ପେମେଣ୍ଟକୁ ପ୍ରତ୍ୟହାର / ତୁରାନ୍ତ କରିବାର କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବା ରାଜିନାମା ଅନ୍ତର୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ରାଜିନାମାରେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହେବ ଓ ଏହାକୁ ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

7.4. ରାଜିନାମା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରାଜିନାମା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଅନ୍ତିମ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇବା ପରେ ହିଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ଏଥି ସହିତ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ବା ଲିନ୍, ଏବଂ ରାଜିନାମାକାରୀ ବିପକ୍ଷରେ କମ୍ପାନୀ ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବୀ ରହିଥାଏ ତାହାର ଆଧାରରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ । ଯଦି ଏପରି ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ରହିଥାଏ ତେବେ ରାଜିନାମାକାରୀ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ତୁରନ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏଥିରେ ବଳକା ଦାବୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ଅନ୍ତର୍ଗତ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦାବୀ ସମାଧାନ/ ପ୍ରଦାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହି ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ରଖିବାର ଅଧିକାର ବଜାୟ ରଖିଛି ।

7.5. ଗୃହ ରାଜିନାମାରେ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ

କ. କମ୍ପାନୀ ରାଜିନାମା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ ତିରିଶ (30) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜକୁ ହଟାଇବ ।

ଖ. ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ରାଜିନାମା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆଉଟଲେଟ୍ / ଶାଖା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।

ଗ. ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ରିଟର୍ଣ୍ଣ ର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ରାଜିନାମା ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

ଘ. ଏକମାତ୍ର ରାଜିନାମାକାରୀ କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରାଜିନାମାକାରୀ ମୃତ୍ୟୁର ସମାଧାନ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇଦେବା ପାଇଁ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି । ଏଭଳି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରବାହନରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

ଡ. ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

i. ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ରାଜିନାମାକାରୀ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ର ତିରିଶ (30) ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ କଂପାନି ପ୍ରତିଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କୁ 5000 ଟଙ୍କା ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

ii. ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର କ୍ଷତି/ହାନୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ରାଜିନାମାକାରୀଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (i) ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ବ୍ୟତୀତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ। ତେବେ ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କଂପାନିକୁ ଅତିରିକ୍ତ ଡିରିଶ (30) ଦିନ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଲମ୍ବିତ ଅବଧି ଜରିମାନା ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ଲୋନର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ପରେ ସମୁଦାୟ ଷାଠିଏ (60) ଦିନ ପରେ)।

- iii. ଏହି କୋଡ୍ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାର ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ହେବ ନାହିଁ।

ଧାରା 7.5 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ସେହି ସବୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ 2023 ଡିସେମ୍ବର 1 କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ।

7.6. କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ନୀତି ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୀତିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଏଭଳି ସୁଧ ହାର ନୀତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

8. ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା :

8.1. ରଣ ରାଜିନାମା (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ସୂଚନାକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନଥିବା ଜଣାଯାଏ) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ।

8.2. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କଂପାନିର କର୍ମଚାରୀ/ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ। ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତିର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି । କଂପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଏହାର କର୍ମଚାରୀ/ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଶାଳୀନ ଆଚରଣ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିପାଇଁ କର୍ମଚାରୀ/ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ।

8.3. ଶାରିରୀକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଭିନ୍ନକ୍ଷମତାର ଆଧାରରେ ରଣ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ।

8.4. କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଅବଧି ରଣ ଉପରେ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

9. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼ଙ୍କର ଦାୟୀତ୍ଵ

9.1. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମ୍ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ହେବ । ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵିବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ଫେୟାର ପ୍ୟାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ (ଆଇଏ) କାର୍ଯ୍ୟ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରତିବର୍ଷ ଅକ୍ଟୋବର ମାସରେ ଏବଂ ମେ ମାସରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।

9.2. ଏହି ସମସ୍ତ ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟକୁ ଅଡିଟ୍ କମିଟି ଓ ବୋର୍ଡ଼କୁ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

10. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ

10.1. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ନିମନ୍ତେ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ସେମାନଙ୍କର ଶାଖା/ ସ୍ଥାନ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଉଛି ସେଠାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ :

କ. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣକାରୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର ତଥା ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯେଉଁମାନଙ୍କୁ ଜନସାଧାରଣ କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଖ. ଯଦି ଏକ (1) ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ। <https://cms.rbi.org.in> ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼- 160017 ପ୍ରତିଷ୍ଠା ହୋଇଥିବା 'ସେକ୍ସାଲାଭ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ଟର'ରେ ମଧ୍ୟ ତାଙ୍କ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

- 10.2. କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ, ଯାହା କି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହେବ ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

11. ଆବଶ୍ୟକ ଆବେଦନ ବିଧିର ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

- 11.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମାପନେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାପନ କରିବ । ଏହି ବିଧି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ବିଭିନ୍ନ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରିବ ।

12. ସୁଧ ହାର ପଲିସି

- 12.1. ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡିଂ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

- 12.2. ସୁଧ ହାର ଓ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନର ଶୈଳୀକୁ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରେ ପ୍ରକାଶିତ ବିଷୟକୁ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

- 12.3. ଏହି ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାରକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା କରୁନା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେଉଁ ପ୍ରକୃତ ଦର ଆଦାୟ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ ।

- 12.4. କଂପାନିର ସୁଧ ହାର ନୀତିରେ ସୁଧ ହାରର ଗଣନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ସେହି ସୁଧ ହାର କେଉଁ ତାରିଖରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ବିତରଣ/ପୁନଃଦେୟ ତାରିଖ ଆଧାରରେ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ ସପକ୍ଷରେ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

- 12.5. ଜରିମାନା ଦେୟ:

କ. ଯଦି ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତେବେ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥିବା 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ମିଳିବ ନାହିଁ ।

ଖ. କଂପାନିର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାର ନୀତିରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

ଗ. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗ ରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମାନ ହେବ ।

ଘ. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ)ରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଦଣ୍ଡିତ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

ଙ. ଯେତେବେଳେ ବି ରଣର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନକପତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ପଠାଯାଏ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଆଦାୟ ର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

13. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

- 13.1. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଏହାର ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରସାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ରହିଛି ଓ ଏଥିରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭୁଲ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ। ଏହି ବିଧି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ର ସେଲ୍ କର୍ମଚରୀ / ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଯେଉଁମାନେ କି କ୍ଲଏଣ୍ଟଙ୍କ ନିକଟକୁ ସେଲ୍ସ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯାଉଛନ୍ତି।

14. କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନି

- 14.1. କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନୀକୁ (ସିଆଇସି) ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ :

କ. ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟର ଖୋଲିବା;

ଖ. ଗ୍ରାହକ ଯିଏକି ତାଙ୍କର ପେମେଣ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବ କରୁଛନ୍ତି ଓ ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟର କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି କେତେ ପରିମାଣର ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଛି ଓ ଏହାର ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା।

ଗ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ବକେୟା ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଆଇନଗତ ପ୍ରଣାଳୀ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ଓ

ଘ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ ଆଇନଗତ ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାବୀର ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି ।

- 14.2. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ସିଆଇସିକୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏପରି କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ନିଜସ୍ବ ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି, ଏପରି ପ୍ରାଧୀକରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ।

15. କଲେକ୍ସନ ଓ ରିକଭରି :

- 15.1. କମ୍ପାନୀର କଲେକ୍ସନ ଓ ରିକଭରି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର କଲେକ୍ସନ ଓ ରିକଭରି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହାକି ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ବାରା ଅନୁମୋଦିତ କରାଯାଇଛି।

16. ଆଚରଣ ବିଧି

- 16.1. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବୀମା ବ୍ୟବସାୟ କରିବା ପାଇଁ ଆଚରଣ ବିଧି ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ବାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ବାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ ।

- 16.2. ଏହାବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ବିଧି, ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି।

17. ପ୍ରାଇଭେସି ଓ ଗୋପନୀୟତା

- 17.1. କମ୍ପାନୀ ର ଏକ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ରହିଛି ଯାହାକି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ସୂଚନା ବୈଷୟିକ (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଅଭ୍ୟାସ ଓ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତାତା ବା ସୂଚନା) ନିୟମ 2011 ଅନୁସାରେ ବ୍ୟବହାର, ଗଚ୍ଛିତ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୃତ କରାଯାଉଛି।

18. ସମୀକ୍ଷା ଓ ସଂଶୋଧନ

- 18.1. ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ କୋଡ୍ ରେ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ। ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ଏହି କୋଡର ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।
- 18.2. ଯଦି କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ନିୟମାବଳୀ, ଆଇନ କିମ୍ବା ନୀତି (କିମ୍ବା କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ନିୟମାବଳୀ, ଆଇନ କିମ୍ବା ନୀତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ କୌଣସି ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ) କୁ ବିଚାରକୁ ନେବା ପାଇଁ କୋଡରେ ସଂଶୋଧନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀର ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ କୋଡରେ ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିପାରିବେ ଯାହା ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିବା ଏଭଳି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ବୋର୍ଡର ଦୂରନ୍ତ ପରବର୍ତ୍ତୀ ବୈଠକରେ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ।
- 18.3. ଏହି କୋଡରେ ଯାହା ବି ରହିଛି, ଯଦି କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନ, ନିୟମ, ରେଗୁଲେସନ, ଆଇନ କିମ୍ବା ଏହାର ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ନୂତନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନର ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପ୍ରଣୟନ ସହିତ ଏହି କୋଡ୍ ର ବ୍ୟବସ୍ଥାର କୌଣସି ବିରୋଧାଭାସ ହୁଏ, ତେବେ ସେହି ଆଇନ, ରେଗୁଲେସନ, ନିୟମ, ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କିମ୍ବା ଆଇନ ଅଧୀନରେ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏହି କୋଡ୍ ଉପରେ ବଳବତ୍ତର ରହିବ।