

**ବଜାଜ ଅଟୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ପୂର୍ବରୁ ବଜାଜ ଅଟୋ କଞ୍ଚୁମର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍**

ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

୧. ପରିଚୟ

ବଜାଜ ଅଟୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ବଜାଜ ଅଟୋ କଞ୍ଚୁମର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍) ("ବ କମ୍ପାନୀ") ଯାହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ସହିତ ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି, ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ର ବ୍ୟବସାୟ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇଛି, ଯେଉଁଥିରେ ବିଶେଷ କରି କମ୍ପାନୀର ବିଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଏହାର ସହାୟକ ଏବଂ ସହଯୋଗୀମାନଙ୍କୁ ଅଟୋମୋବାଇଲ ଯାନ ବାବଦରେ ରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି । ଏପରି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ, ଭାଗିଦାରୀ ଫାର୍ମ, କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ସଂସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କଂପାନି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ (ଏଫ୍ ପିସି ବା କୋଡ୍) ଲାଗୁ କରିଛି ଏବଂ ୨୦୨୧ ଡିସେମ୍ବର ୧୫ ତାରିଖରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ଏହାର ବୈଠକରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ ଏହାକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିଛନ୍ତି । ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ / ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନି-ସ୍କେଲ୍ ବେସ୍ଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ୨୦୨୩ ଭାବରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଥିବା ଏନବିଏଫସି ମାନକ ପାଇଁ କୋଡ୍ ରେ କେତେକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଜରୁରୀ ହୋଇଛି ଏବଂ ଏହା ଅନୁଯାୟୀ, ୨୨ ଡିସେମ୍ବର ୨୦୨୩ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ଏହାର ବୈଠକରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସଂଶୋଧିତ କୋଡ୍ କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଛି । ନିମ୍ନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ:

୨. ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କଂପାନିର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି:

1. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:
 - କୋଡ୍ ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉପାଦାନ ଓ ସେବା ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡିକ ପାଇଁ
 - ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ କମ୍ପାନୀର ଉପାଦାନ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରେ
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର କାରବାର ସଜୋଚତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ
2. କମ୍ପାନୀର ଉପାଦାନଗୁଡିକ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା:

- ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବା

୩. ଭୁଲ ହେଉଥିବା ଜିନିଷଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିର ସହ ମୁକାବିଲା କରନ୍ତୁ:

- ଭୁଲ ସୁଧାରିବା
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ
- ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଏଯାବତ୍ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗେଇ ନେବେ ବୋଲି ଭାବିବା

୪. କୋଡ୍ କୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରନ୍ତୁ, ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କପି ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ।

୩. ସୂଚନା

1. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଚୟନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା, ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରେ ଏବଂ ଆଗ୍ରହୀ ସେବା ଓ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଣ୍ଣନା କରି ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦିଏ ।
2. ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ, ଠିକଣା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ଓ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ ।

୪. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

1. ରଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଭାଷାରେ ହେବ ।
2. କମ୍ପାନୀର ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବିକାଳ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥ ପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅବଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ, ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ଦର୍ଶାଇବ ।
3. ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ଦେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କଂପାନୀର ରହିବ । ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ କେତେ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ହେବ ତାହା ସ୍ଵୀକୃତିରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।

୫. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗୃହୀତ୍ଵା ରଣ ର ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ର ପରିମାଣ କୁ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ବୁଝିବା ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡ ରଖିବ । କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖୁଲାପ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ

କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ବୁଝିପାରିବେ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ରଣ ରୁଚିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିବରଣୀର ଗୋଟିଏ ଲେଖାଏଁ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

୭. ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ

1. ରଣର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କଲେ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ । ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରୁଚିକୁ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ି ହୋଇଥିବା 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ମିଳିବ ନାହିଁ । ତେବେ ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ କମ୍ପାଉଣ୍ଡିଂ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।
2. ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ ଉଭୟ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଭାବନାରେ ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ।
3. ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ରଣ ଉପରେ ଶୁଳ୍କ ବା ଏହାକୁ ଯେକୌଣସି ନାମରେ କୁହାଯାଇପାରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ସମାନ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ ।
4. ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମାନ ହେବ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ବିନା ରଣ ରୁଚିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ।
5. 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲୁଚି ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ । ରଣଧାରୀମାନେ ସମାନ ଭାବରେ ସାମଗ୍ରୀକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
6. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ ଏନବିଏଫସିର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ବ୍ୟତୀତ ରଣ ରୁଚିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ) ରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବା ଦରକାର ।
7. ରଣର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଯେତେବେଳେ ବି ସ୍ଥାନକପତ୍ର ଦିଆଯାଏ ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଠାଯାଏ ସେତେବେଳେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗ ଆଦାୟ ର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
8. ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ୨୦୨୪ ଜାନୁଆରୀ ପହିଲାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । କଂପାନି ନୀତି ଢାଞ୍ଚାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିପାରିବ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖରୁ ଉପଲବ୍ଧ/ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂତନ ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିପାରିବ । ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ତାରିଖ କିମ୍ବା ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖଠାରୁ ଛଅ ମାସ ପରେ, ଯିଏ ପୂର୍ବରୁ ଥିବ, ନୂତନ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।

୭. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ରଣ ବିତରଣ

1. ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଧାରକ ବୁଝିବା ଭାଷା କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । କମ୍ପାନି ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ

ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତିରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତକୁ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

2. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟବହୃତ କରିବା ର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

8. ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖି ଆଚରଣ - ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ମୁକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଖି ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ

ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବା, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ବିବାଦ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥାଏ, ରଖିଧାରୀମାନେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ଏନବିଏଫସିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖି ଆଚରଣକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଦିଗରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ:

a) ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ

- ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ରଖି ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବେ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ ରହିଛି ତାକୁ ହଟାଇବେ ।
- ରଖି ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ରଖି ଖାତା ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆଉଟଲେଟ/ଶାଖା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।
- ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ରିଟର୍ଣ୍ଣ ର ସମୟ ସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ ରେ କିମ୍ବା ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ରଖି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- ଏକମାତ୍ର ରଖିବାତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଖିଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇଦେବା ପାଇଁ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ । ଏଭଳି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରାଧିକାରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

b) ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

- ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ରଖି ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ର ୩୦ ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ ସାଥିସଫାକସନ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରତିଦିନ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ \$,୦୦୦ ଟଙ୍କା ହିସାବରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।
- ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର କ୍ଷତି/ଭରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (୨)ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟତୀତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ତେବେ ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କଂପାନୀକୁ ଅତିରିକ୍ତ ୩୦ ଦିନ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଜୋରିମାନା ତା'ପରେ (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୁଦାୟ ୬୦ ଦିନ ପରେ) ଗଣନା କରାଯିବ ।
- ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ

କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାର ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ହେବ ନାହିଁ ।

c) ଉପଯୋଗୀତା

ଏଠାରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ତିସେମ୍ବର ୧, ୨୦୨୩ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ ପାଇବାକୁ ଥିବା ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

୯. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

1. ଇଏମଆଇ ଆଧାରିତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ମଞ୍ଚର ହେବା ସମୟରେ, ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କର ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ । ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାରରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଇଏମଆଇ ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଏମଆଇରେ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ହେଉଥିବା / ମାର୍ଜିନ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ । ତେବେ ଇଏମଆଇ ଆଧାରିତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ, ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସମ୍ମତି ବିନା ରଣ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ / କିମ୍ବା ଇଏମଆଇ ରାଶି ବୃଦ୍ଧି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନେକ ଉପଭୋକ୍ତା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ଏହି ଚିତ୍ରାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରି ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ନୀତି ଢାଞ୍ଚା ସ୍ଥାପନ କରିବ:

(i) ଅନୁମୋଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଇଏମଆଇ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରିବ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ/ ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

(ii) ସୁଧ ହାର ପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରେ ଯେ ରଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କେତେ ଥର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।

(iii) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (କ) ଇଏମଆଇ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ବାଛିବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ; ଏବଂ, (ଖ) ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେ କୌଣସି ମୁହୂର୍ତ୍ତରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପୁନଃ ପରିଶୋଧ କରିବ । ଫୋର କ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ରହିବ ।

(iv) ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଫ୍ଲୋଟିଂରୁ ଛିର ହାରକୁ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ / ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ସେହି ଶୁଳ୍କ / ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

(v) ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଟେନର୍ ର ପ୍ରସାର ଯେପରି ନିକାରାମୂଳକ ଅନୋର୍ଗାନାଇଜେସନ୍ ରେ ପରିଣତ ହେବ ନାହିଁ ତାହା କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

(vi) କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ଡ୍ରେମାସିକ ଶେଷରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ଏକ ବିବୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ବର୍ତ୍ତମାନ ସୁଦ୍ଧା ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ, ଇଏମଆଇ ପରିମାଣ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଇଏମଆଇ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି

ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର) ଗଣନା କରିବ। ବିବୃତିଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଏବଂ ରଣଧାରକ ଦ୍ୱାରା ସହଜରେ ବୁଝିହେବେ ତାହା କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

2. ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ରଣ ବ୍ୟତୀତ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବିଭିନ୍ନ ଅବଧିର ସମସ୍ତ ସମାନ କିସ୍ତି ଭିତ୍ତିକ ରଣ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ ।

3. କଂପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏଠାରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ୨୦୨୩ ଡିସେମ୍ବର ୩୧ ସୁଦ୍ଧା ବର୍ତ୍ତମାନ ତଥା ନୂତନ ରଣକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ । ବର୍ତ୍ତମାନର ସମସ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ବିକଳ୍ପ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

୧୦. ଜେନେରାଲ

1. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ରଣଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ର ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ) ।
2. ରଣଧାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ସ୍ୱଳ୍ପ ରୁଚ୍ଛିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
3. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶକ୍ତିର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି କରିବ ନାହିଁ । କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଶାଳୀନ ଆଚରଣକୁ ଏଡାଇବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।

ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷାର ଏକ ମାପକ ଭାବରେ ଏବଂ ଏକସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏନବିଏଫସିର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଭିନ୍ନ ରଣର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କରେ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି କ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ରଣ ଉପରେ ପୂର୍ବାନୁମାନ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

୧୧. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

1. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ମଧ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଏହାର ସମାଧାନ ହେବ ।

2. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅନୁପାଳନର ସମୟକାଳୀନ ସମୀକ୍ଷା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବେ । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

୧୭. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

a. ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଏକ ସମୟକାଳୀନ ସମୀକ୍ଷା ହେବ । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

b. ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ନିମନ୍ତେ, କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା/ ସ୍ଥାନରେ, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଛି, ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ:

1. କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା):
2. ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର ଡିଏନବିଏସର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆସିଥାଏ ।

ଏହି ପଦ୍ଧତି ନୋଟିସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଆରବିଆଇର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

୧୩. ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୧୮ - ନୋଡାଲ ଅଫିସର/ ପ୍ରତିଷ୍ଠାପକ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ନିୟୁତ୍ତି

ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ନୋଡାଲ ଅଫିସର (ଏନଓ)ଙ୍କ ସ୍ଥାନରେ ରହିବେ, ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ଲୋକପାଳ ଏବଂ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସର (ପିଏନଓ) ଦାୟୀ ରହିବେ । ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି), ଆରବିଆଇ, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଯେଉଁ ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଛି, ସେହି ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ ପିଏନଓ/ଏନଓ/ଜିଆରଓଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ତଥା

ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଏବଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ରହିବ ଯାହାକୁ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଦେଶୀୟ ଭାଷାରେ) ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେପରି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖାକୁ ଆସୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ସହଜରେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ ।

ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ, ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଏବଂ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ଅଫିସର ଝେବସାଇଟରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ (ଆରବିଆଇଓଏସ୍, ୨୦୨୧) ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଉକ୍ତ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀପାଳନ କରିବେ ।

୧୪. ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

ଏଠାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ଆଧାରରେ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (ଯାହା ପ୍ରାଥମିକ ଭାବେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ, କିମ୍ବା ରଖିଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ବୁଝିହେଉଥିବା ଭାଷାରେ) ସମସ୍ତ ଏନବିଏଫସିମାନେ ସେମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବେ । ଏନ୍ ବିଏଫ୍ ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଫେୟାର ପ୍ୟାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଡ୍ରାଫ୍ଟ କରିବାର ସ୍ଵାଧୀନତା ମିଳିବ, ଗାଇଡ୍ ଲାଇନ୍ ର ପରିସର ବୁଦ୍ଧି ପାଇବ, କିନ୍ତୁ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ଭାବନାକୁ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ତ୍ୟାଗ କରାଯିବ ନାହିଁ । ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଝେବସାଇଟରେ ଏହାକୁ ଲଗାଯିବ ।

୧୫. ଝେବସାଇଟରେ ପୋଷ୍ଟ କରିବା

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଫେୟାର ପ୍ୟାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଲଗାଯିବ ।

୧୬. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟ କୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା

1. ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ପ୍ରଣୟନ କରିବେ ଯେପରିକି, ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି । ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଖିଥିବା ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତିକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଖିଗ୍ରହଣୀୟ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
2. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ତାହା ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

3. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ କରାଯିବ ଯାହା ବ୍ଲାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେଉଁ ହାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସେମାନେ ଅବଗତ ରହିବେ ।

୧୭. ଏନ୍ ବିଏଫସି ସିଗ୍ନାଟିକ ବ୍ଲାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ନେଇ ଅଭିଯୋଗ

1. ଏନ୍ ବିଏଫସି ବ୍ଲାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କୁ ନେଇ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଅନେକ ଅଭିଯୋଗ ଆସୁଛି । ଯଦିଓ ସୁଧ ହାର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ଲାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହୁଏ ନାହିଁ, ତଥାପି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ତରରୁ ଅଧିକ ସୁଧ ହାର ଅତ୍ୟଧିକ ଲାଗିପାରେ ଏବଂ ଏହା ସ୍ଥାୟୀ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ସାଧାରଣ ଆର୍ଥିକ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁଯାୟୀ ମଧ୍ୟ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ ।
2. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ କରିବାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ କରିବେ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ରଣ ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସମ୍ପର୍କରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ କୋଡ୍ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବାକୁ ହେବ ।

୧୮. ଅର୍ଥ ଯୋଗାଉଥିବା ଗାଡ଼ିଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃ ମୂଲ୍ୟାୟନ

କମ୍ପାନୀ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ରଣ ରୁଚିନାମାରେ ଏକ ବିଲ୍-ଇନ୍ ପୁନଃ-କଳ୍ପା ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ରଣ ରୁଚିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ:

1. ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି;
2. କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରିବ;
3. ସୁରକ୍ଷା କୁ ନିଜ ଅଭିଆରକୁ ନେବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା;
4. ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ରୁଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବା ସମ୍ଭାବନା ବ୍ୟବସ୍ଥା;
5. ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପୁନଃମୂଲ୍ୟାୟନ ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଏବଂ
6. ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

ଏଭଳି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ନକଲ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।

୧୯. ଏନ୍ ବିଏଫସି ବ୍ଲାରା ଶାରୀରିକ/ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବାଧୁତବ୍ୟକ୍ତି ମାନଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ଦେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ ବ୍ଲାରା ନିଶ୍ଚିତ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ସମ୍ବଳିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ବ୍ଲାରା ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

୨୦. ପୀୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ଼ ର ସମୀକ୍ଷା

କମ୍ପାନୀର ଅଧ୍ୟକ୍ଷ ଏବଂ ସିଇଓଙ୍କ ପୂର୍ବ ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ଏହି କୋଡ଼ ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥାଏ ।

ପୃଷ୍ଠା

୨୨ ଡିସେମ୍ବର ୨୦୨୩

ଅଧ୍ୟକ୍ଷ

* * *