

ସମୁନ୍ନତି ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍	
ନୀତି	ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତା
ସମୀକ୍ଷା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ଅତିର୍ କମିଟି
ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
ମୂଳ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାରିଖ	ଅକ୍ଟୋବର 29, 2021
ସଂସ୍କରଣ ନମ୍ବର.	4
ନୀତି ଅନୁମୋଦନ କମିଟି ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	ନଭେମ୍ବର 04, 2025
ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	ମେ 19, 2026
ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ଅକ୍ଟୋବର 29, 2021
ସମୀକ୍ଷା ଚକ୍ର	ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ସୁପାରିସ ଅନୁଯାୟୀ

ସମ୍ମୁଖିତ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ସମ୍ମୁଖିତ) ଏହି ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ବିଧି କୁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର 28 ନଭେମ୍ବର 2025 ତାରିଖର (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଆଧାରରେ ଲାଗୁ କରିଛି, ଯାହାକି ସମୟ ସମୟରେ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅଦ୍ୟତନ କରାଯାଇଥାଏ

ଯେହେତୁ ଆରବିଆଇ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସର୍ଜୁଲାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିବ, ଏଥିପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ଜୁଲାରିଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ମଧ୍ୟ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନକୁ ତଦନୁସାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତାରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

I. କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କୋଡ୍ ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରହିଛି:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦିଅନ୍ତୁ।
2. ପାରଦର୍ଶିତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ କେଉଁ ପ୍ରକାରର ସେବା ସ୍ୱର ଆଶା କରାଯାଇପାରିବ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ।
3. କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବ।

II. କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

କଂପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ଉତ୍ପାଦର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଜାରି ରଖିବା କଂପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିକଶିତ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଏହି କୋଡ୍ ଲାଗୁ ରହିବ।

III. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

1. ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
2. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚୀତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ରଗୁଡ଼ିକର ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ।
3. ଆମେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବା। ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ଫଏସଲ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

IV. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

1. ଆମେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ସ୍ୱୀକୃତ ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଶି, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି

ସହିତ, ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବୁ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ଵୀକୃତିକୁ ଆମେ ଆମର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବୁ।

2. ଆମେ ଋଣ ଦୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବୁ।
3. ଆମେ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ କରିବା ସମୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ପରି ଋଣ ଦୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ତଥା ଋଣ ଦୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଭୂତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ କପି ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।

V. ଋଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ

ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଋଣ ଦୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ତେବେ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥିବା 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ।

ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗ ରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ଋଣ ଦୁକ୍ତିର ଭୌତିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ସମାନ ରହିବା 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ରାଶି ଏବଂ କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଋଣ ଦୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ୍)ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଏହାକୁ ସୁଧହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ ନିଜର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ଋଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିଥିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାୟୀକୃତ ଋଣଧାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଅଭିଯୋଗ ଆଦାୟ ର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ।

VI. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ଋଣ ବିତରଣ

1. ଆମେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ। ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବା ଏ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ଋଣ ଦୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।
2. ଦୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଦ୍ଵରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଋଣ ଦୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

3. ଆମେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ଋଣ ଆଦାୟ କରିବା ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବୁ ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆମ ପାଖରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ଥିବା ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରଖିଛୁ, ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।

VII. ଦାୟିତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଆଚରଣ - ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଶୁଃଲଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବା

- (i) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ମିଳିବା ପରେ ଏବଂ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ, ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି,
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ତାରିଖ ଠାରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ (ଶୀର୍ଷକ ବିବରଣୀ) ପ୍ରକାଶ କରିବେ ("ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ")
 - ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜକୁ ହଟାଇବା ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରିବେ / ଏନଏସି ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
- (ii) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ, ଯାହା ଉପରେ ପାରସ୍ପରିକ ସହମତିରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ।
- (iii) ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର(ଗୁଡ଼ିକ)ରେ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ।
- (iv) ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହେଲେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନେ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରିବେ।
 - ଆବେଦନ, ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର, ଅସ୍ୱୀକରଣ ପତ୍ର, ସତ୍ୟପାଠ, କ୍ଷତିପୂରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଆଇନଗତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ନ କରି ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି ଦାବିର ଫାଇସଲା କରିବେ। ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:
 - ଆଇନଗତ ଇଚ୍ଛାପତ୍ର ନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଛି।
 - ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ବିବାଦ ନାହିଁ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ଯେଉଁମାନେ ଏକ ଅସ୍ୱୀକରଣ ପତ୍ର ଦାଖଲ କରିଛନ୍ତି) ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ) ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତିକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଯୋଗ ଦିଅନ୍ତି ଏବଂ ଦାବିଦାର (ମାନଙ୍କ)ର ବାସ୍ତବିକତା ବିଷୟରେ କୌଣସି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସନ୍ଦେହ ନାହିଁ କାରଣ ସେମାନେ ଏକମାତ୍ର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଅଟନ୍ତି।

ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି ନିଜର ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁସାରେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ/ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ କରିବା ପରେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବେ ଏହି ଆଚାର ସଂହିତାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

- (v) ଯଦି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ ହଟାଇବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି -
- ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଖିନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
 - ଯଦି ଏଭଳି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସମ୍ମୁଖିତ କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ସମ୍ମୁଖିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଦୈନିକ 5,000 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
- (vi) ଯଦି ଦସ୍ତାବିଜ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ହଜିଯାଇଛି / କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଛି -
- ସମ୍ମୁଖିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଡୁବ୍ଲିକେଟ୍ ପ୍ରମାଣପତ୍ର (ଗୁଡିକ)/ଦସ୍ତାବିଜ(ଗୁଡିକ) ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ତଥା ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ।
 - ଯଦି ସମ୍ମୁଖିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଡୁବ୍ଲିକେଟ୍ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ହାସଲ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଦୈନିକ 5,000 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- (vii) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ କୌଣସି ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାରଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବା ବିନା ହେବ।

VIII. ସାଧାରଣ

- ରଣ ବୁକ୍ଟିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବୁ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା ସୂଚନା ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ)।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ୍ ହସ୍ତାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ସମ୍ମୁଖିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଆମର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ବୁକ୍ଟିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଅଥବା ହଇରାଣ କରିବୁ ନାହିଁ, ଯଥା ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶକ୍ତିବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି।

4. ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ରଖି:

- ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତା ଆଆନ୍ତୁ ବା ନଥାନ୍ତୁ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଉପରେ ଆମେ ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ କରିମାନା ଆଦାୟ କରିବୁ ନାହିଁ
- ସହ-ରଣଗ୍ରହୀତା ଆଆନ୍ତୁ ବା ନଥାନ୍ତୁ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶେଷ ଏବଂ ଏମ୍ଏସ୍‌ଇ ମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ପାଇଁ, ₹50 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରାଶି କିମ୍ବା ସୀମା ଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ

ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି କୌଣସି ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ

5. **ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ଦ୍ୱାରା ରଣ ବ୍ୟତୀତ**, ଅନ୍ୟ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ (ଆଗୁଆ ପରିଶୋଧ) ଚାର୍ଜ ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତିର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବା ଚାହୁଁ, ମିଆଦୀ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି ଦ୍ୱାରା ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ କରାଯାଉଥିବା ରାଶି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।
6. ଯେଉଁଠାରେ ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତିର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କ୍ରମେ ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ କରାଯାଏ, ସେଠାରେ ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ
7. ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଦୁକ୍ତିନାମାରେ ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ସେ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବା କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍ (କେଏଫଏସ) ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।
8. ରଣର ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ସମୟରେ ସମୁଦ୍ୱାର୍ତ୍ତି ପଛୁଆ ଭାବରେ ଏପରି କୌଣସି ଶୁଳ୍କ /ଫିସ୍ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଛାଡ଼ କରାଯାଇଥିଲା।

IX. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

ଆମର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ମଧ୍ୟ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବେ। ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରିବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଏଭଳି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପରିଚାଳନା ବୋର୍ଡ ସମୟ ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀର ସମୀକ୍ଷା ମଧ୍ୟ କରିବେ। ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

X. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ

କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସ୍ତରରେ, ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସୁବିଧା ପାଇଁ, ଆମର ଶାଖା / ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୋଇଛି ସେଠାରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ :

- (a) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯାହାଙ୍କୁ ଆମ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।
- (b) ଯଦି ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ /ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର ଡିଏନବିଏସ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ)ଙ୍କୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧିକାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆସେ।

ଏହି ପବ୍ଲିକ ନୋଟିସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଆରବିଆଇର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା

XI. କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ସିଆଇସି)କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବିତ ଅବ୍ୟତନ/ ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଷଡ଼ିପୂରଣ

ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯଦି ସମୁଦ୍ଧତି/CICଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ତାରିଖ ଠାରୁ ତିରିଶ (30) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହେଉଛି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ପ୍ରତି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପିଛା 100 ଟଙ୍କା ଷଡ଼ିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ। ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୁଦ୍ଧତିକୁ ଏକୋଇଶି (21) ଦିନ ଏବଂ ସିଆଇସିକୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (9) ଦିନ ସମୟ ମିଳିବ।

ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସି ଦ୍ଵାରା ସୂଚୀତ କରାଯିବାର ଏକୋଇଶି (21) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ସିଆଇସିକୁ ଅବ୍ୟତନ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ପଠାଇବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, ସମୁଦ୍ଧତି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଷଡ଼ିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ପୁଷ୍ଟି କରିବା ସମୟରେ, ସମୁଦ୍ଧତି ନିଜର ରେକର୍ଡରେ ଅବ୍ୟତିତ ହୋଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡିର ଉପଲବ୍ଧତା ଯାଞ୍ଚ କରିବେ। ସମୁଦ୍ଧତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରେକର୍ଡରେ ଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ କିମ୍ବା ଯଦି ଲାଗୁ ହୁଏ, ତେବେ ନୂଆ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବରଣୀ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ରତ୍ନ ହୋଇଥିବା ଟେକ୍/ୟୁପିଆଇ ଆଇଡିର କପି ମାଗିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜ ହୋଇଥିବା ମାମଲା ସମେତ ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ତାରିଖ ସେହି ତାରିଖ ହେବ, ଯେତେବେଳେ ସିଆଇସି କିମ୍ବା ସିଆଇ ଦ୍ଵାରା ସଂଶୋଧିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ (ସିଆଇଆର) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କ ଠିକଣା କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡିକୁ ପଠାଯାଇଛି।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ବିଳମ୍ବ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଷଡ଼ିପୂରଣ ରାଶି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ପାଞ୍ଚ (5) କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରାଯିବ।

XII. ସୁଧ ହାର

- (a) ଆମେ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ଏବଂ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବୁ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତିକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ତଥା ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତା ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

- (b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣର ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେବ୍ ସାଇଡ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ଷ୍ଟେବ୍‌ସାଇଡ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରିବା ଉଚିତ।
- (c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଉଚିତ ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲଗାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ।
- (d) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଣ୍ଠ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବାରେ ଆମେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବୁ।

xiii. ଆଉଟସୋର୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ:

ସମୁନ୍ନତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଆଉଟସୋର୍ସ କରିବା ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱକୁ କମ କରେ ନାହିଁ, କାରଣ ନିୟମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ର ଅନୁପାଳନର ଦାୟିତ୍ୱ କେବଳ ସେମାନଙ୍କ ଉପରେ ରହିଥାଏ। ସମୁନ୍ନତି ନିଜର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ।

xiv. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ

ଆମେ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର) ଏବଂ ପରିଶୋଧ ଅନୁସୂଚୀର ଗଣନା ଉପରେ ଏକ ଗଣନା ପତ୍ର ସହିତ ଏକ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ) ଜାରି କରିବୁ, ଯଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କୁ ରଣ ବୁକ୍ଟିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ ମିଳିବ। ଏହି ପ୍ରକାରର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କେଏଫଏସ ଜାରି କରାଯିବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କେଏଫଏସର ବିଷୟବସ୍ତୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ତଥା ସେ ଏହାକୁ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏକ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। କେଏଫଏସ କୁ ଏକ ଅନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ 7 ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧିର ରଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଅତି କମରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ହେବ ଏବଂ 7 ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧିର ଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି 1 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିବ।

xv. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତା, ଯାହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଧ୍ୟ ରହିବ, ତାହା ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଆମ ଷ୍ଟେବ୍‌ସାଇଡ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

xvi. ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚାର ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍‌କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏହି କୋଡ୍ ର ଏକ ଅପଡେଟ୍ କପି କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେବ୍‌ସାଇଡ୍‌ରେ ରଖାଯିବ।