

ନିୟମାବଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସଂହିତା

(ଫେବୃଆରୀ 2026)

## ବିଷୟସୂଚୀ

1. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଓ ପ୍ରୟୋଗ: .....	3
2. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି:.....	3
3 ପ୍ରକାଶନ ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତା .....	5
4 ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଓ ବିକ୍ରୟ.....	9
5 ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ବିଶ୍ୱସ୍ତତା.....	9
6 ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ .....	10
7 ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅସନ୍ତୋଷ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅସନ୍ତୋଷର ସମାଧାନ ପାଇଁ.....	11
8 ଜମା ଖାତାଗୁଡ଼ିକ .....	12
9 ରଣ .....	13
10 ଜାମିନଦାରମାନେ .....	15
11 ସାଧାରଣ .....	15

କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ସଦସ୍ୟ, ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ସଂହିତାକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ପାଳନ କରିବେ ।

## 1. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଓ ପ୍ରୟୋଗ:

### 1.1 କୋଡ଼ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ବଜାଜ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ଼ ସର୍ବୋତ୍ତମ କର୍ପୋରେଟ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସରଣ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଆଣିବା ଏବଂ ତାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଵାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଲକ୍ଷ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ କରିଛି । ସେହି ଅନୁସାରେ, ଏକ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି:

- i) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଧାରଣ କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ii) ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହାଫଳରେ ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ ସେ/ସେ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଭାବରେ କଣ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ପାଇପାରିବେ;
- iii) ବଜାର ଶକ୍ତିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନଦଣ୍ଡ ହାସଲ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା; ଏବଂ
- iv) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ଏହିପରି ପୂର୍ବୋକ୍ତ ଉପରେ ପରବର୍ତ୍ତୀର ବିଶ୍ଵାସକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ।

### 1.2 ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ସଂହିତାର ସମସ୍ତ ଅଂଶ ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯାହା ବର୍ତ୍ତମାନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯାଇପାରେ । ଏହା ବଜାଜ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ଼ର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।

## 2. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି:

2.1 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ ନିଶ୍ଚିତ କରି:

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତାରେ ଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରେ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସରେ ମଧ୍ୟ ଆମର ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରେ; ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ସଜୋଚିତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ ।

2.1.1 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ କୁଚ୍ଛିନାମାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ(ଗୁଡ଼ିକ) ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହେ ।

2.2 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରି ଯେ:

- (i) ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାରଣା ସାହିତ୍ୟର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ହେବ ।
- (ii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦଲିଲପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେଉଁଠିରେ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାଷାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକରେ ରହିବ: ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ/ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା । ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ପଷ୍ଟତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାର ପ୍ରକୃତି, ସେଗୁଡ଼ିକର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପ୍ରତିବର୍ଷ ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ, ରଣ ଉପାଦର ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଦେୟ ସମାନ

ମାସିକ କିସ୍ତି, କମ୍ପାନୀକୁ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦଲିଲପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯେପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇପାରେ।

- (iii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଯେଉଁ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ମିଳିବ, ସେହି ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ କିପରି ପାଇପାରିବେ, ସେଗୁଡ଼ିକର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ଏବଂ କୌଣସି ସନ୍ଦେହ ହେଲେ ତାଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ ପାଇଁ କାହା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ।
- (iv) କମ୍ପାନୀ ହେଲୁ ଲାଭନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟତୀତ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କ) ନାମ ସହିତ ତାଙ୍କର/ସେମାନଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯିଏ/ଯେଉଁମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ।

**2.3 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ:**

- (i) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପାରମ୍ପରିକ ବୈଠକ ମାଧ୍ୟମରେ, ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ ମାଧ୍ୟମରେ, ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ସନ୍ଦେଶ ପଠାଇବା କିମ୍ବା ମୁଦ୍ରିତ ଚିଠି ପଠାଇବା ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ, ଉପଯୁକ୍ତ ଅପଡେଟ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- (ii) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ବିଭିନ୍ନ ଦେୟ, ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରସାର କରିବ।
- (iii) ସୁଧ/ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପୂର୍ବରୁ ଉଚିତ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ସହିତ ଅବଗତ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଦେୟର ସଂଶୋଧନ କେବଳ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

**2.4 ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଭୁଲ ହୋଇପାରେ ଏପରି ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିର ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ:**

- (i) କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ଭୁଲ ହୋଇଥିଲେ ତାହାର ପ୍ରଭାବକୁ କମ୍ କରିବା ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- (ii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବ।
- (iii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ସିଷ୍ଟମ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଯାହାକୁ ଅନୁସରଣ କରି ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀର ଉଚ୍ଚ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସହ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଯୋଗାଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଯଥେଷ୍ଟ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ।
- (iv) ଯେକୌଣସି ପ୍ରଯୁକ୍ତିଗତ ବିଫଳତା କାରଣରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହୋଇପାରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ।

**2.5 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା**

କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଅତ୍ୟଧିକ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ, ତଥାପି, ନିମ୍ନରେ ଥିବା ଅନୁଚ୍ଛେଦ 6 ଅଧୀନରେ।

**2.6 କୋଡ଼କୁ ପ୍ରଚାର କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ କରିବ:**

- i) ଏହି ସଂହିତା ବିଷୟରେ ଏହାର ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା;

- ii) ଏହି କୋଡ଼କୁ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଉପରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ତାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରନ୍ତୁ;
- iii) ଏହି ସଂହିତାକୁ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ
- iv) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହି ସଂହିତା ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ସଂହିତାକୁ ବ୍ୟବହାରରେ ଆଣିବା ପାଇଁ ଉଲ୍ଲାସ ଭାବରେ ପ୍ରସିଦ୍ଧିତ ହୋଇଛନ୍ତି।

**2.7 ଏକ ଅଭେଦଭାବ ନୀତି ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ କରିବା ପାଇଁ।**

କମ୍ପାନୀ ବୟସ, ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।

**2.8 ବୟସ୍କ ନାଗରିକ ଏବଂ ଶାରୀରିକ ଭାବେ ଅସମର୍ଥ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ବିଶେଷ ଯତ୍ନ**

କମ୍ପାନୀ ବୟସ୍କ ନାଗରିକ, ଶାରୀରିକ ଭାବେ ତ୍ୟାଲେଖିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ନିରକ୍ଷର ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନିଜ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର କାରବାରରେ ସହଜ ଏବଂ ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ପାଇଁ ବିଶେଷ ପ୍ରୟାସ କରିବ।

**3 ପ୍ରକାଶନ ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତା**

3.1 କମ୍ପାନୀ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକାଶ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ନିଜ ଏବଂ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କାରବାର ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ, ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ହାର, ଫିସ ଏବଂ ଚାର୍ଜ (ଦଣ୍ଡ ଚାର୍ଜ ସହିତ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ), ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ସୀମିତ ନୁହେଁ, ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି:

- (i) ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଟାଙ୍ଗିବା
- (ii) ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ସହାୟତା-ଲାଭନ ମାଧ୍ୟମରେ
- (iii) କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ;
- (iv) ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ମଚାରୀ / ସହାୟତା ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ
- (v) ସେବା ଗାଇଡ୍ ପ୍ରଦାନ / ଶୁଳ୍କ ତାଲିକା / ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ; ଏବଂ
- (vi) ଯଥାସମ୍ଭବ, ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

**3.2 ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ କରିବ:**

- (i) ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଗ୍ରହୀ ହୋଇପାରନ୍ତି ଏପରି ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରି ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ
- (ii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଚୟନରେ ସହାୟତା କରିବା ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁକୂଳ ହୋଇପାରେ;

- (iii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାସମୂହ ଯେଉଁ ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ [ଯେପରିକି, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ, ଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ, ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଇତ୍ୟାଦି] ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଏବଂ ଏହି ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ତଥ୍ୟ ପାଇବା ପାଇଁ ଉତ୍ସ ଏବଂ ମାଧ୍ୟମଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା; ଏବଂ
- (iv) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଏବଂ ଦଲିଲପତ୍ର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା, ଯାହା ଆଇନଗତ, ନିୟାମକ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ।

**3.3 ଯେଉଁମାନେ ଗ୍ରାହକ ହୋଇଛନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ:**

- (i) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିକଶିତ, ସୃଷ୍ଟି କିମ୍ବା ଉତ୍କଳ ହୋଇପାରୁଥିବା ଅଧିକ, ନୂତନ ଏବଂ ଅଦ୍ୟତନ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର / ଫିସ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜ ସହିତ;
- (ii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ଏବଂ ଅଦ୍ୟତନ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ
- (iii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଷ୍ଟେସସାଇଟ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ପୋର୍ଟାଲରେ କୌଣସି ନୂତନ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ବିଷୟରେ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ କିମ୍ବା ମାର୍କେଟିଂ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଚେଲିଫୋନ୍ କଲ୍ / କ୍ଲିକ୍ ବାଉଁସ ସେବା / ଇ-ମେଲରୁ ବିଦାୟ ନେବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ।

**3.4 ସୁଧ ହାର**

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ:

- (i) ବାର୍ଷିକ ହାରରେ ଗଣନା କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ଯାହା ତାଙ୍କର ରଣ ଖାତାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ;
- (ii) ତାଙ୍କ ଖାତାରେ ସୁଧ କିପରି ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ ଏବଂ ସୁଧ ଗଣନାର ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦେୟ ମାସିକ ସମାନ କିସ୍ତି

**3.5 ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ**

କମ୍ପାନୀ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଯଥେଷ୍ଟ ପୂର୍ବରୁ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ସୁଧ ହାରରେ ଏହିପରି କରାଯାଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହି ସଂପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଇତ୍ୟାଦିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

EMI ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ଗୃହ ରଣ ସମେତ) ଉପରେ ଭାସମାନ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃନିର୍ଧାରଣ ପାଇଁ:

ଅନୁମୋଦନ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ଯାହା ରଣ ଉପରେ ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିପାରେ ଏକ ଅନୁକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ। କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଭାସମାନ ହାରରୁ ସ୍ଥିର ହାର କିମ୍ବା ବିପରୀତରେ ପ୍ରୟୋଜ୍ୟ ରୂପାନ୍ତର ଦେୟ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବ। ତତ୍ପରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ମଧ୍ୟ ପ୍ରୟୋଜ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ।

ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଧାରଣ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ:

- i.) ନିଜ ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁସାରେ ରଣଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ରଣରୁ ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍ ରଣକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦେଇପାରେ।
- ii.) ଇଏମଆଇ ରାଶି ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ଦେବା ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ, କିମ୍ବା ଇଏମଆଇ ଅବଧି ଏବଂ ଇଏମଆଇ ରାଶିର ଏକ ମିଶ୍ରଣ, କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ସର୍ବାଧିକ ଥର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସାପେକ୍ଷରେ ରଣକୁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

କରକ୍ତ କିମ୍ବ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ/ଆଂଶିକ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କରକ୍ତ (କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ଅତ୍ୟାଧୁନିକ ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଶୁଳ୍କ ସାପେକ୍ଷରେ), ଏବଂ।

iii.) ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ଏହିପରି ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ଜଣାଯିବ।

ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ମାସିକ ସମାନ କିଣ୍ଡି / ଅବଧି କିମ୍ବ ଉଭୟରେ ଯେକୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ତୁରନ୍ତ / ଆଗୁଆ ଭାବରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କର ରଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ / କିମ୍ବ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀକୁ ତ୍ରେମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ଯାହା ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହୋଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧ, ସମାନ ମାସିକ କିଣ୍ଡି ପରିମାଣ, ଅବଶିଷ୍ଟ ସମାନ ମାସିକ କିଣ୍ଡି ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର ଗଣନା କରିବ।

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଭାସମାନ ସୁଧ ହାର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧୂର ବିସ୍ତାର ନକାରାତ୍ମକ ପରିଶୋଧରେ ପରିଣତ ନହେବ।

ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣ ହାରକୁ କିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ହୁଏ ତାହା ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରୟାସ ସୂଚନା ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପନ କରିବ।

# ଯେପରି ଆରବିଆଇ ପରିପତ୍ର ନଂ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ରେ "XBRL ରିଟର୍ନସ – ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ପରିସଂଖ୍ୟାନର ସମ୍ବନ୍ଧ" ଉପରେ January 04, 2018 ତାରିଖରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି।

**3.6 ଦେୟ ଓ ଶୁଳ୍କ**

- (i) କମ୍ପାନୀ ତା'ର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଫିସ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି (ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଂଶ ଭାବରେ) ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନେ ମାଗଣାରେ ଦେଖିବାକୁ ଅନୁମତି ପାଇବେ।
- (ii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫିସ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ରହିବ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାର ଲାଭ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଦାୟୀ ରହିବେ;
- (iii) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଉପାଦ/ସେବାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ଅବମାନନା/ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହେଲେ ତାଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ଦଣ୍ଡ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ। ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟ, ସମାନ ମୌଳିକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ। ଦଣ୍ଡନୀୟ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟର ତାଲିକା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ରଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ସହିତ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣର ମୌଳିକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ଅଣପାଳନା ପାଇଁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପଠାଯିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ। ଆହୁରି, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟ ଆରୋପ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।
- (iv) ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜୀକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏହିପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ ସୁଧ ଦେବାର ତାରିଖଠାରୁ ସମାଧାନ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅପ୍ରଦତ୍ତ କିଣ୍ଡି ରାଶି ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ଉକ୍ତ ରଣ ଉପରେ ପ୍ରଚଳିତ ସୁଧ ହାରରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ। ଏହି ସୁଧ / ଚାର୍ଜ ଯୌଗିକ ହେବ।
- (v) ଆହୁରି, କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଗ କରିବ ନାହିଁ।

- (vi) ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟତା ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ଶ୍ରେଣୀ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବମୂଳକ ନହୋଇ ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ମୂଳ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳିକ ହେବା ଉଚିତ ।
- (vii) କମ୍ପାନୀ ଲିଖିତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ନିଜ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।
- (viii) କମ୍ପାନୀ ନିଜ ସୁଧ ହାର ନୀତିରେ ନିର୍ଧାରିତ ଅନୁସାରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଦେୟ/ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆରୋପ କରିବ । ସୁଧ ହାର ନୀତି କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ନୀତି ଓ ଦଲିଲ ବିଭାଗ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି । କମ୍ପାନୀ ପୂର୍ବରୁ ମାଫ କରିଥିବା ରଣର ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ସମୟରେ କୌଣସି ଦେୟ/ଫିସ ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ଭାବରେ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।

**3.7 ଫିସ୍ ଓ ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ**

ଯଦି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଦେୟ ବୃଦ୍ଧି କରିବାକୁ କିମ୍ବା ନୂତନ ଦେୟ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଥାଏ, ତେବେ ସଂଶୋଧିତ ଦେୟ/ନୂତନ ଦେୟ ଆଦାୟ/ପ୍ରଭାବୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଭାବରେ ଏହା ଅବଗତ କରାଇ ଦିଆଯିବ ।

**3.8 ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ**

- (i) କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଥମ ଥର ପାଇଁ କୌଣସି ଉପାଦ / ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେହି ଉପାଦ/ସେବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପରାମର୍ଶ ଦେବ ଯାହା ସେ / ସେ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କହିଛନ୍ତି; ଏବଂ
- (ii) କମ୍ପାନୀର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ହେବ ଏବଂ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅଧିକାରଗୁଡ଼ିକ (ମନୋନୟନ ଅଧିକାର ସହିତ) ନିର୍ଧାରଣ କରିବ । ଉକ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ବାଧ୍ୟତାକତାଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ । ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକୁ ସରଳ ଏବଂ ସହଜ ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରାଯିବ ।

**3.9 ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ**

ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ:

- i) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା
- ii) ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ନୋଟିସ ବୋର୍ଡ
- iii) ଇଣ୍ଟରନେଟ, ଇମେଲ ଏବଂ ଖେତ୍ରସାଇଟ ସହିତ କିମ୍ବା ମେସେଜିଂ ମାଧ୍ୟମରେ
- iv) ଖବରକାଗଜ, ଯେତେବେଳେ ଆବଶ୍ୟକ

ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରଭାବ ସହିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକର ଉଚିତ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ ।

ଯଦି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାଜନକ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ସେହି ଗ୍ରାହକ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ କୌଣସି ନୋଟିସ ନ ଦେଇ ନିଜର ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଚାର୍ଜ କିମ୍ବା ସୁଧ ନ ଦେଇ ଏହାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରିବେ ।

**3.10 କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଖୁଚୁରା କିମ୍ବା କ୍ଷୁଦ୍ର ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗ ମିଆଦୀ ରଣ ଉପାଦ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ମାନକୀକୃତ ଫର୍ମାଟରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାରର ଗଣନା ପତ୍ର**

ଏବଂ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ମଧ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ସାରାଂଶ ବାକ୍ସ ମଧ୍ୟ ରଖି ଛୁଇଁରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

## 4 ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଓ ବିକ୍ରୟ

### 4.1 The Company:

- (i) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶିତ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଦୃଶ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ/ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନହେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ;
- (ii) ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଯେ ମିଡିଆରେ ପ୍ରକାଶିତ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପ୍ରଚାରଣାମୂଳକ ସାହିତ୍ୟ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ଯେକୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ସୁଧ ହାରରେ ଏକ ସନ୍ଦର୍ଭ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ତାହା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ୟ ଫିସ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜ୍, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଏବଂ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ବୋଲି ସୂଚିତ କରିବ;
- (iii) ଯେତେବେଳେ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ସେହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ପାଖରେ କୌଣସି ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ) କମ୍ପାନୀ ଯେଉଁ ପରି ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବ ସେହି ସମାନ ମାତ୍ରାରେ ପରିଚାଳନା କରିବ;
- (iv) ସମୟ ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହୃତ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରେ। ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରୋସାହନ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କେବଳ ତେବେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ସେ ଏପରି ସୂଚନା / ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଷ୍ଟେସାଲରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରି ତାଙ୍କର ସମ୍ମତି ଦେଇଥାନ୍ତି;
- (v) ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ (ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ) ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣବିଧି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି ଯାହାର ସେବା କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ବଜାରୀକରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରିପାରେ ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଯିବା ସମୟରେ ନିଜକୁ ପରିଚୟ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ; ଏବଂ
- (vi) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ ଯେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧି କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ସହଯୋଗୀ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ପ୍ରମାଣିତ ଦୁର୍ଦ୍ଦମ୍ଭ ଘଟଣାରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ ହେଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷତି ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

## 5 ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ବିଶ୍ଵସ୍ତତା

5.1 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ (ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଉ ସକ୍ରିୟ ଗ୍ରାହକ ନଥିଲେ ମଧ୍ୟ) ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ। କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଗୁରୁପର ଅନ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ସହିତ କାହାକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଶେଷ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟତୀତ:

- (i) ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ନିୟାମକ/ନିୟାମକମାନଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥାଏ
- (ii) ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି

- (iii) ଯଦି କମ୍ପାନୀର ସ୍ଵାର୍ଥ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, ଜାଲିଆତି ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ସେହି ସମାନ କାରଣକୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଖାତା [ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ] ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କୁ ସମେତ, ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- (iv) ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କହନ୍ତି, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ସହିତ
- (v) ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ସନ୍ଦର୍ଭ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ସହିତ ।
- (vi) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନଗତ framework ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ବିଷୟରେ ରଖିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାରର ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- (vii) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କାହାରି ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ଯଦି ନା ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତି

### 5.2 କ୍ରେଡିଟ ସୂଚନା ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ

- (i) ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଏକ ଖାତା ଖୋଲନ୍ତି / କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ନିଅନ୍ତି, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ଖାତା ବିବରଣୀ କ୍ରେଡିଟ ରେପୋର୍ଟରେ ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯେଉଁ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରେ;
- (ii) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ରଣ ସୂଚିତା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ସୂଚନା ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବ :
- (iii) ଏହି ପରିସ୍ଥିତିରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଯେଉଁ ରଣ ଦେଇ ରଖିଛନ୍ତି ସେହି ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ ସୂଚନା ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛି । ସେହି ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ ସୂଚନା ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କର ଭୂମିକା ଏବଂ ସେମାନେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ ପାଇବା କ୍ଷମତା ଉପରେ କି ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ;
- (iv) କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ ସୂଚନା ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତାହା କରିବାକୁ ତାଙ୍କର ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି । କ୍ରେଡିଟ ସୂଚନା ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ କପି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯଦି ଏପରି ଦାବି କରାଯାଏ ।

## 6 ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ

- 6.1 ଯେତେବେଳେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ରାଶି, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଆବୃତ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାଯିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଦେଶର ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନିଆଯିବ ଏବଂ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ହଇରାଣ କରାଯିବ ନାହିଁ । ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କୁ/ତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ଜାମିନ ଥାଏ ତାହାର ପୁନଃ ଅଧିକାର କରି ମନେ ପକାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- 6.2 କମ୍ପାନୀର ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ, ନିରାପତ୍ତାର ପୁନଃଦଖଲ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କ ନିୟୋଗ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ନୀତି ସଦାଚାର, ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରବୋଧନ ଉପରେ ଆଧାରିତ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଵାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘମିଆଦି ସମ୍ପର୍କ ବୃଦ୍ଧିରେ ବିଶ୍ଵାସ କରେ । କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ କିମ୍ବା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ପୁନଃଦଖଲରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବାକୁ ଅଧିକୃତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଧିକାର ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ । ସେ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ

କରାଯାଇଥିବା ନିଜର ପରିଚୟ ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ। କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବକେୟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ନୌଚିତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

6.3 କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃଅଧିକାରରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକୃତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସଂହିତାକୁ କଠୋର ଭାବରେ ପାଳନ କରିବେ:

- (i) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ତାଙ୍କର ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନର ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥାନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ / ବୃତ୍ତିର ସ୍ଥାନରେ;
- (ii) କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ପରିଚୟ ଏବଂ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ପ୍ରଥମ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ;
- (iii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ କରାଯିବ
- (iv) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ ସଭ୍ୟ ଭାବରେ ହେବ। ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟରେ ଭାଷା ବ୍ୟବହାରରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଯତ୍ନ ନିଆଯିବ, ଯାହାଫଳରେ କୌଣସି ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ଆଘାତ ଅନୁଭବ କରିବେ ନାହିଁ/କୌଣସି ଅସଭ୍ୟ ବ୍ୟବହାର ଅନୁଭବ କରିବେ ନାହିଁ। ମହିଳାମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ସଂସ୍କୃତି ଏବଂ ପରମ୍ପରା ଅନୁଯାୟୀ ଉଚିତ ସମ୍ମାନ ବଜାୟ ରଖାଯିବ;
- (v) କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ 0800 ଘଣ୍ଟାରୁ 1900 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ ନକରେ;
- (vi) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ଏଡ୍ଡାଇବାର ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନିତ କରାଯିବ;
- (vii) ସମୟ ଏବଂ କଲ୍ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ କଥାବାର୍ତ୍ତାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଦଲିଲଭୁକ୍ତ ହେବ;
- (viii) ବକେୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପାରମ୍ପରିକ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ଏବଂ ଶୁଦ୍ଧ ଉପାୟରେ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ;
- (ix) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନରେ ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ, ଶିକ୍ଷାଚାର ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ବଜାୟ ରଖାଯିବ; ଏବଂ
- (x) ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଅବସରଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ପରିବାରରେ ମୃତ୍ୟୁ ଶୋକ କିମ୍ବା ଏହିପରି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଅବସରଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଜ୍ଞାନକୁ ଆସେ, ତେବେ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ କଲ୍/ଭ୍ରମଣ କରିବା ପାଇଁ ଏଡ୍ଡାଇବାକୁ ହେବ ଯଦି ତାହା ଆଇନଗତ ଅନୁପାଳନ ପୂରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ନୁହେଁ।

## 7 ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅସନ୍ତୋଷ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅସନ୍ତୋଷର ସମାଧାନ ପାଇଁ

### 7.1 ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- i) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ:
  - ସେ କିପରି ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ଅର୍ଥାତ୍ ଫୋନ, ଚିଠି, ଇମେଲ ଇତ୍ୟାଦି
  - କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଠିକଣା, ଇମେଲ ପରିଚୟ, ଫୋନ ନମ୍ବର, ଇତ୍ୟାଦି ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଯାହାଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।
  - ସମୟ ସୀମା ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ତର ଦିଆଯିବ।

- ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତରରେ ସୁକ୍ଷ୍ମ ନୁହଁଛି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାଙ୍କର ଅସନ୍ତୋଷର ନିରାକରଣ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ସୁକ୍ଷ୍ମ ନୁହଁଛି, ତେବେ ଏହି ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ/ଗଠିତ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ/କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଏହି ବିଷୟକୁ ଦେଖାଯିବ ।
- କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ଯାହା ତାଙ୍କର/ତାଙ୍କର ଆଇପାରେ ।
- କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶାଳୀର ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହାର ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଯେଉଁଠାରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ/ତାଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ସ୍ୱୀକୃତିରେ ସେହି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବ ଯିଏ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚେଲିଫୋନ-ସହାୟତା କେନ୍ଦ୍ର କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ ପହଞ୍ଚାଯାଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ବିଷୟଟି ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବ, କିମ୍ବା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଯେ କାହିଁକି ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ପ୍ରୟୋଜନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଯଦି ସେ/ସେ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁକ୍ଷ୍ମ ନୁହଁଛି ତେବେ କିପରି ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନେବାକୁ ହେବ ସେ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ/ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରବେଶ ବିନାମୂଲ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି । ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗର ସନ୍ତୋଷଜନକ/ସମୟବଦ୍ଧ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିଆଯିବାକୁ ଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା ବୃଦ୍ଧି ମାତ୍ରିକ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନୀତିରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ।
- ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ (ଅର୍ଥାତ୍, thirty ଦିନ) ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଚାରିଖରୁ ଅପେକ୍ଷା କରିବା ପରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ତାଙ୍କ ସୁକ୍ଷ୍ମ ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ସେ ଏକ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀରୁ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଇନାହାଁନ୍ତି, ସେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଜାତୀୟ ଗୃହ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

କୁ  
 ସାଧାରଣ ପ୍ରବନ୍ଧକ  
 ଜାତୀୟ ଗୃହ ବ୍ୟାଙ୍କ  
 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବିଭାଗ  
 4th ମହଲା, କୋର 5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ ସେଣ୍ଟର ଲୋଧି  
 ରୋଡ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ-110003

ଅଥବା, ଗ୍ରାହକ NHB ପାଖରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନଲାଇନ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପ୍ରଣାଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରନ୍ତି, ଯାହାକୁ 'GRIDS' (ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ଓ ସୂଚନା ତାଟାବେସ ସିଷ୍ଟମ) କୁହାଯାଏ <https://grids.nhbonline.org.in> ଲିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ

### 8 ଜମା ଖାତାଗୁଡ଼ିକ

କମ୍ପାନୀର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ତାର ପଞ୍ଜୀକରଣ ସ୍ଥିତିକୁ 'ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ନଥିବା କମ୍ପାନୀ' ଭାବରେ ବଜାୟ ରଖେ, ସେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ପ୍ରକାର/ରୂପରେ ଜନସାଧାରଣଙ୍କଠାରୁ ଜମା ଖୋଜିବ/ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ।

## ୨ ରଣ

୨.୧ କୌଣସି ଟଙ୍କା ରଣ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ ।

i) ରଣ ଆବେଦନର ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ସମୟସୀମା

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲ ସହିତ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦାଖଲ ତାରିଖରୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାପ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ ନ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ, ତେବେ ଏହା ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ(ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ।

ii) ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଗ୍ରହଣ

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଚାହାନ୍ତି ଯେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ କାହାଠାରୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ଗ୍ରହଣ କରୁ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ତାଙ୍କର ଅର୍ଥନୈତିକ ବିଷୟରେ ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନକାରୀ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଆଇନ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କୁ ଦେବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ମାଗି ପାରେ । କମ୍ପାନୀ:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆଇନଗତ ପରାମର୍ଶ ନେବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପରିଣାମଗୁଡ଼ିକୁ ବୁଝିପାରିବେ (ଯଦି ଉପଯୁକ୍ତ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କୁ ଦସ୍ତଖତ କରିବାକୁ କହିଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକରେ ଏହି ସୁପାରିଶ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଭାବରେ ରହିବ);
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୁହନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରି, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିମାନେ ତାଙ୍କ ବଦଳରେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ସହିତ ଦାୟୀ ହୋଇପାରନ୍ତି;
- ଗ୍ରାହକ / ଜାମିନଦାରମାନଙ୍କୁ କହିବା ଯେ ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ କଣ ହେବ; ଏବଂ
- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିରୁ ଜଣାଇବା ଯେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବିକୁ ମାନିବାକୁ ମନା କରିବା, ବକେୟା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଉପାୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ, ଏପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିରୁ ମଧ୍ୟ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖେଳାପୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

୨.୨ ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ରଣ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ପାଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଲାଗୁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଲାଗୁ ଶୁଳ୍କ/ଚାର୍ଜ, ପରବର୍ତ୍ତୀରେ (ଯଦି ଥାଏ) ପୂର୍ବ-ଭୁଗତାନ ବିକଳ୍ପ ଓ ଶୁଳ୍କ, (ଯଦି ଥାଏ) ବିଳମ୍ବିତ ଭୁଗତାନ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ, ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍‌ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ କିମ୍ବା ତାହାର ବିପରୀତକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ କମ୍ପୂର୍ସନ୍ ଚାର୍ଜ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରାହକଙ୍କ ହିତକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରୁଥିବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବିଷୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ଅଫର୍ ସହ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରି ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ସହ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନପତ୍ର ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମୟରେ ରଣ ଆବେଦନପତ୍ର କେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ ଯେ ତାଙ୍କ ସହିତ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ;

- (iv) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ଏବଂ ତାହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଜ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦିତ ସମସ୍ତ ରଣ ଦଲିଲର ପ୍ରାମାଣିକ ପ୍ରତିଲିପି ଏବଂ ରଣ ଅନୁମୋଦନ / ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ଦଲିଲରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନକର ଗୋଟିଏ ଲେଖାଏଁ ପ୍ରତିଲିପି ଯୋଗାଇବ; ଏବଂ
- (v) ରଣ ପ୍ରଦାନ ବିଷୟରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ବିଶେଷ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବା କିମ୍ବା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବାରୁ ବିରତ କରେ ନାହିଁ ।

**9.3 ରଣ ଖାତାର ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ:**

ଯଦି କୌଣସି ରଣ ଖାତାର ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ଥାଏ, ତାହା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଠାରୁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ଠାରୁ ହେଉ, ଯେକୌଣସି କାରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ twenty-one ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ ।

**9.4 ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣର ବିତରଣ**

ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଅନୁଯାୟୀ ବିତରଣ କରାଯିବ ।

**9.5 ରଣ ପରିମାଣର ପରିଶୋଧକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା କିମ୍ବା ହରାଦିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି:**

ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ପେମେଣ୍ଟ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ହରାଦିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା କିମ୍ବା କୌଣସି କାରଣରୁ ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସଙ୍ଗତି ରଖି ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ନୋଟିସ ଦେବ ।

**9.6 ରଣ ଖାତା ବନ୍ଦ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଦଲିଲପତ୍ର ମୁକ୍ତି:**

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଠାରୁ 30 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ରଣ ଖାତାର ବୁଝାମଣା / ସମାଧାନ ଉପରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଏବଂ ଜାମିନ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ସେଣ୍ଟାଲ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରୀ ଅଫ୍ ସେକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଡିକ୍ସରେ ଇନ୍ ଆସେକ୍ସ୍ ମିନିଷ୍ଟ୍ରୀ ଅଫ୍ ଏନଭାଇରନମେଣ୍ଟ୍/ମିନିଷ୍ଟ୍ରୀ ଅଫ୍ ଡିଫେନ୍ସ୍ ଆଣ୍ଡ ଟ୍ରାନ୍ସପୋର୍ଟ୍, ରେଜିଷ୍ଟ୍ରାର ଅଫ୍ କମ୍ପାନୀଜ୍ ଚାର୍ଜ୍ ଇଡ୍ୟାପି ଭଳି ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରୀରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଯେକୌଣସି ଚାର୍ଜ୍ ହଟାଇବା ସହିତ December 01, 2023 ଠାରୁ ପ୍ରଭାବୀ, ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଗିରଫ ଅଧୀନରେ। ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଯେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜାମିନ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ତାହା ସହିତ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହଣତା କିମ୍ବା ମିଳିତ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ଚଳନଶୀଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁ-ପ୍ରସ୍ତୁତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀ ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

**9.7 ଜାଲିଆତି ଲେଣଦେଣର ଅନୁସନ୍ଧାନ:**

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ଲେଣଦେଣର ଯାଞ୍ଚର ଆବଶ୍ୟକତା ଥିଲେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଏବଂ ପୋଲିସ୍/ଅନ୍ୟ ତଦନ୍ତକାରୀ ଏଜେନ୍ସି ସହିତ ତଦନ୍ତରେ ସହଯୋଗ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ/ଅନୁରୋଧ କରାଯିବ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହେ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦେବ ଯେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଠକାମିପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, ତେବେ ସେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ବିନା କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଏବଂ ଏହା କ୍ଷତି ଘଟାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ସେଥି ପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇପାରନ୍ତି ।

## 10 ଜାମିନଦାରମାନେ

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଏକ ରଣର ଜାମିନଦାତା ଭାବରେ ବିବେଚିତ ହେବେ, ତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ:

- ଜାମିନଦାତା ଭାବରେ ତାହାର ଦାୟିତ୍ୱ;
- ସେ/ସେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ନିଜକୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧ କରିବା ଦାୟିତ୍ୱର ପରିମାଣ;
- ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ତାହାକୁ/ତାହାର ଦାୟିତ୍ୱ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଆହ୍ୱାନ କରିବ;
- କମ୍ପାନୀର ତାଙ୍କର/ତାଙ୍କର କମ୍ପାନୀରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥ ପ୍ରତି ଅଧିକାର ଅଛି କି ଯଦି ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଦେୟ ପ୍ରଦାନରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି;
- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେନଦାରିତା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ କି ଅସୀମିତ; ଏବଂ
- ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର/ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ମୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ/ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ କିପରି ଅବଗତ କରାଇବ ତାହାର ପଦ୍ଧତି

କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ/ତାହାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରଖିବ, ଯାହା ପାଇଁ ସେ/ତାହାଙ୍କ ଜାମିନଦାର ଭାବରେ ଛିଡ଼ା ହୋଇଛନ୍ତି।

## 11 ସାଧାରଣ

କମ୍ପାନୀ ନିଜ ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତାକୁ ସଂଶୋଧନ/ସଂଶୋଧନ/ବିଲୋପ/ଯୋଗ/ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷଣ କରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ମୂଳ ଭାବନା ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ରଖି ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ, ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ପୂର୍ବ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବିନା ଅବ୍ୟତନ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ/ବିଲୋପ/ଯୋଗ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କର କମ୍ପାନୀର ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ, ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ କୌଣସି ସହାୟତା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ୱାଧୀନତା ଆବଶ୍ୟକତା ଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆମର ମାଗଣା ସହାୟତା ହଟଲାଲନ: 022-45297300 ମାଧ୍ୟମରେ ଫୋନ୍ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା bhflwecare@bajajhousing.co.in ରେ ଇ-ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ

କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ ସବସ୍ୟମାନେ ଏବଂ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧାନଙ୍କର ସାଧାରଣ ପ୍ରୟାସ ହେବ ଯେ କମ୍ପାନୀର ସର୍ବୋତ୍ତମ ସ୍ୱାର୍ଥରେ ସର୍ବଦା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯେପରିକି ସେ ବ୍ୟାଖ୍ୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଚୁକ୍ତିନାମା/ଚୁକ୍ତିରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ ନକରନ୍ତି।