

ମହିନ୍ଦ୍ରା ହୋମିନ୍ଦା ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
(ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍)

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

ଏହି ବିଧି ମହିନ୍ଦ୍ରା ରୁରାଲ୍ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ) ଦ୍ଵାରା ମାଷ୍ଟର ଦିଗ – ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2021 ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଛି।

1. ଏହି କୋଡ୍‌ର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି :

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନେଣଦେଣରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରି ସଠିକ୍ ଓ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାରକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରିବା।
- ପାରଦର୍ଶିତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଯଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକ ଉପଲକ୍ଷ ଏବଂ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସେବାକୁ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝି ପାରିବେ।
- ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକକୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାରର ଶକ୍ତିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକ ଓ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା, ଏବଂ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ମହିନ୍ଦ୍ରା ରୁରାଲ୍ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍)ର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ପାଇଁ ବ୍ୟାପକ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଓ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଥାଏ।

ଏହି ଆଚରଣ ବିଧି (କୋଡ୍) ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ବ୍ୟବହାର, ଉତ୍ପାଦ, ସେବା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ସଞ୍ଚାର ସାଧନ ମାଧ୍ୟମରେ, ତାହା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆଲୋଚନା, ଲିଖିତ ବା ମୌଖିକ ସଂଚାର ବା ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଇଲେକଟ୍ରୋନିକ୍ ସଞ୍ଚାରର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାବରେ ହୋଇପାରେ।

ବିଧି ନୀତି ଓ ପାରଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ବ୍ୟବହାରରେ ବିଧିର ବ୍ୟବସ୍ଥାର ପାଳନ କରାଯିବ।

2. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ। ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଗୋଟିଏ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଭାଷାକୁ ବୁଝିଥିବା ବିଷୟରେ ଏକ ଘୋଷଣାପତ୍ର ଗ୍ରହଣ କରିବେ।
- ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍, ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ/ ଚାର୍ଜେସ୍ ବିଷୟରେ ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର/ ଆବଣ୍ଟିତ ନୁହେଁ ତେବେ ଫେରସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଆଦି ଯଦି ଥାଏ ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ସୁଧ/ ଜୋରିମାନା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସ୍ଥିର ବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରରେ ଲୋନ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତରଣ ଶୁଳ୍କ ବା ଏହାର ବିପରୀତରେ ଯଦି ଲାଗୁ ହୁଏ ତେବେ, କୌଣସି ସୁଧ ରିସେର୍ଭ୍ କ୍ଲଜ୍ ଏବଂ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ମାମଲା ଯାହାକି ଉଧାରକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ହିତରେ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ, ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପାରଦର୍ଶିତା ଭାବରେ ଜଣାଇବେ।
ଅନ୍ୟ ଶବ୍ଦରେ କହିବାକୁ ଗଲେ, ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍ କୁ ପାରଦର୍ଶିତା ଉପାୟରେ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟା / ଅନୁମୋଦନରେ ସାମିଲ୍ ସମସ୍ତ ଲାଗୁ ଶୁଳ୍କରେ ଅଲ ଇନ୍ କଷ୍ଟ ବିଷୟକୁ ଉନ୍ମୋଚିତ କରିବ ତଥା ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଣ-ଭେଦଭାବଯୁକ୍ତ ଅଟେ।
- ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ସାମିଲ୍ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ହିତକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ। ଯଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏଚଏଫସି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଏକ ସାମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ସୂଚୀତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆ ଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହିତ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାଗଜାତର ସୂଚୀ ସୂଚୀତ କରିପାରିବେ।

- ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଥାକାର ଦେବାର ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ। ରଣ ଆବେଦନର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମାର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଥାକାରକୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

3. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ସୂଚନା

- ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ଏକତ୍ର କରାଯିବ। ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନାର ଆବଶ୍ୟକତା ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚୀତ କରି ତାଙ୍କ ସହିତ ପୁନଃ ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଏବା ଭାଷା ବା ଅନ୍ୟ ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୁଧର ବାର୍ଷିକ ହାର, ଆବେଦନର ବିଧି ସହିତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ସ୍ୱୀକୃତ ରଣର ରାଶି, ଲବଣଆଇ ସଂରଚନା, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ, ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ଯେପରିକି ସ୍ୱୀକୃତ ପତ୍ର ବା ଅନ୍ୟଥା ଥାଏ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ନିଜର ରେକର୍ଡରେ ରଖା ଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଲଗା ଯାଇଥିବା ବିଳମ୍ବିତ ପଇଠ ପାଇଁ ଜରିମାନା ର ଉଲ୍ଲେଖ ମୁଖ୍ୟ ଭାବରେ କରିବେ।
- କମ୍ପାନୀ ରସିଦର ଖୁଲାଫ ରଣର ମଞ୍ଜୁରି / ଆବେଦନ ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସଂଲଗ୍ନ କୋଟ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସହିତ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ।
- ରଣ ଆବେଦନର ଅସ୍ୱୀକୃତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଅସ୍ୱୀକୃତିର କାରଣ (ସମୂହ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବେ।

4. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣର ବିତରଣ

- ଆବେଦନ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆବେଦନ ଅନୁସୂଚୀ (ବାସ୍ତବିକ/ସଂଶ୍ଳେଷିତ) ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଅନୁସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟ ଲାଗୁ ଶୁଳ୍କ / ଜରିମାନା ସହିତ କୌଣସି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସୂଚନା ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷା କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବେ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେବ ଏବଂ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଖଣ୍ଡ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ କରାଯିବ।
- ଯଦି ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତିକୂଳ ଅଟେ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ଭିତରେ ବିନା କୌଣସି ନୋଟିସରେ ତଥା ବିନା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ ବା ସୁଧ ପଇଠରେ ନିଜର ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ।
- ରାଜିନାମା ଅନୁସାରେ ପଇଠ ବା ପ୍ରଦର୍ଶନର ପୁନରାବୃତ୍ତି ବା ପ୍ରଦର୍ଶନର ବେଗ ଆଣିବା ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିର ଦାବୀ କରିବାର ନିଷିଦ୍ଧ ରଣ ରାଜିନାମାର ଅନୁରୂପ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।
- କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟତା ଦ୍ୱାରା ରଣର ବକେୟା ରାଶିର ପୁନଃପଇଠରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ଫେରାଇ ଦେବେ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଏହି ବାବଦରେ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦାବୀ ପାଇଁ ବୈଧ ଅଧିକାର ବା ଗ୍ରହଣାଧିକାର ନାହିଁ। ସେଫ୍ ଅଫ୍ ର ଏପରି ଅଧିକାରର ଉପଯୋଗ କରାଯିବ। ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏପରି ଦାବୀ ବିଷୟରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବୀ/ ପଇଠ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରର ଦେୟତାକୁ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

5. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳଙ୍କ ଦାୟୀତ୍ୱ

- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳ ସମସ୍ୟାସମୂହ ଓ ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ ପାଇଁ ସଙ୍ଗଠନ ଭିତରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ। ଏହି ପ୍ରକାର ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ହେବ ଯେ ରଣ ଦେଉଥିବା ସଂସ୍ଥାନର ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କର ନିର୍ଣ୍ଣୟରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦକୁ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ ଓ ସମଧାନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳ, ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ ଚକ୍ରର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ ସମୟକୁ ସମୟ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ। ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ଭାବରେ ତୈମସିକ ଆଧାରରେ ବୋର୍ଡ଼ ନିକଟରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ।

6. ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ

- କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ନିଜର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗକୁ ଅନଲାଇନ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା, ଦରଜ କରିବା ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର/ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରୟାସ କରିବେ। ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦନାମ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଖାରଜ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କିତ ସଂଖ୍ୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସମୟାନୁସାରେ ପ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।
- ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିଜର ସମାପକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣରେ ବିଳମ୍ବର ଉଚିତ୍ କାରଣ ତଥା ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗକୁ କେଉଁଠାରେ ଦରଜ କରାଯିବ, ତାହାକୁ ବୁଝାଇବେ।
- ଏମଆରଏଚଏଫଏଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଚାର କରିବ ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ବିକଶିତ ହେଉଥିବା ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି। କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଇ-ମେଲ ଆଇଡି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ, ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣରେ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ, ତୀବ୍ରତା ପାଇଁ ମାନ୍ଦ୍ରାଜ୍ଞ ଇତ୍ୟାଦି) କୁ ପୀଡ଼ିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ବିଜ୍ଞାପିତ ଏବଂ ବିଶେଷ କରି ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବେ। କମ୍ପାନୀ ନିଜର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାରେ ଏବଂ ଝେବସାଇଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ମାସର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନମିଳିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କିମ୍ବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ରାଷ୍ଟ୍ରୀୟ ଆବାସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏନଏଚବି ର ଝେବସାଇଟରେ ବା ଏନଏଚବି, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ ଅନଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

7. ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଓ ପ୍ରଣାଳୀ

କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳର ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ଲାଗୁ କରିବା ଏହି ପ୍ରକାରର ସ୍ଥଳୀୟ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଜଣାଣିବା ଭାଷା ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଣିବା ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

8. ଏତଏଫସି ଦ୍ଵାରା ଲଗା ଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଓ ରେଗୁଲେସନ

- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳ ଫଣ୍ଡର ନିବେଶ, ମାର୍ଜିନ, ଆପଦ ପ୍ରିମିୟମ ଏବଂ ରଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବା ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ସୁଧ ହାରକୁ ଲାଗୁ କରିବେ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସୁଧର ବିଭିନ୍ନ ହାର ଆଦାୟ ପାଇଁ ସୁଧର ହାର ଏବଂ ଆପଦର ଔଚିତ୍ୟକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳର ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜରିମାନା ସୁଧ/ ଚାର୍ଜେଜ୍ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ।
- ସୁଧର ହାର ଏବଂ ଆପଦର ଗ୍ରେଡେସନ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବ, ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ମଦ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଖବର କାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ କରାଯିବ ଆବଶ୍ୟକ। ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶିତ ବା ପ୍ରସ୍ତୁତ ସୂଚନାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ଆବଶ୍ୟକ।
- ସୁଧ ଓ ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ର ହାର ବାର୍ଷିକ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ସଠିକ୍ ଦେୟ ହାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ମିଳିପାରିବ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ କିଣ୍ଡରେ ସୁଧ ଓ ମୂଲ୍ୟନ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୂର୍ବରୁ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

9. ଏତଏଫସି ଦ୍ଵାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ନେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସୁଧ ସହିତ) କୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପାଳନ କରିବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାରଦର୍ଶିତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ତଥା କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସଞ୍ଚାଳନରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପାଇଁ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଣାଳୀ ରହିବ।

10. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଓ ବିକ୍ରି

କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ :

- ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ତଥ୍ୟଭିତ୍ତିକ ଅଟେ।
- ମିଡିଆ/ ପ୍ରଚାର ସାହିତ୍ୟର ବିଜ୍ଞାପନରେ ନିହିତ କୌଣସି ସେବା ଉପାଦ ଉପରେ ଯଦି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷିତ କରିଥାଏ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏଥିରେ ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀର ସୂଚନା ଅନୁରୋଧରେ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

- କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଶାକାରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଚାର୍ଜ ଏବଂ ଜୋରିମାନା (ଜରିମାନା ସୁଧ ସହିତ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବିଷୟରେ, ଟେଲିଫୋନ୍ ବା ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ନାମିତ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ବା ସେବା ଗାଇଡ୍ / ଚାରିଫ୍ ଅନୁସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରି, ନୋଟିସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବାର ଲାଭ, ସମର୍ଥନ ସେବାସମୂହ କୁ ନେବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଇଁ କିଛି ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି) କୁ କମ୍ପାନୀ ପରି ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବେ।
- କମ୍ପାନୀ ସମୟକୁ ସମୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ପାରିବେ। ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ବା ପ୍ରଚାର ପ୍ରସ୍ତାବ ବିଷୟରେ ସୂଚନା, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ସହମତି ଏପରି ସୂଚନା/ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା ବା ୱେବସାଇଟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରି କରାଯାଇଛି।
- କମ୍ପାନୀ ନିଜର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରି ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏସଏ) କିମ୍ବା ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ବିଧି ଲାଗୁ କରିବେ ଯାହାଙ୍କର ସେବାକୁ ଉପଯୋଗ ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ସମୂହକୁ ବିପଣନ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ମାମଲାରେ ତାଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦକୁ ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ।
- କମ୍ପାନୀ ନିଜର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରି ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏସଏ) / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିପଣନ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡିଏମଏ) କିମ୍ବା ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ଗାଇଡ୍‌ଲାଇନ୍ ଅନୁସାରେ ବୋର୍ଡର ମଞ୍ଜୁରୀରେ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଲାଗୁ କରିବ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିନିଧି/ ଡିଏସଏ/ ଡିଏମଏ କୁ ବିଧି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବା, କୌଣସି ଅନୁଚିତ୍ ଆଚରଣ ବା କାର୍ଯ୍ୟରେ ସାମିଲ୍ ହେବାର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର କ୍ଷିତିରେ, ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

11. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି

ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ନିୟୁକ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

- a. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟତ୍ଵ;
- b. ଦେୟ ରାଶି ଯାହା ପାଇଁ ସେ କମ୍ପାନୀ ନିମନ୍ତେ ନିଜକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ବୋଲି ବିଚାର କରିବ;
- c. ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଦେୟ ରାଶିର ପଇଠ ପାଇଁ ତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିବ;
- d. କଣ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଆଦାୟ ଅଧିକାର ନେଇଛନ୍ତି, ଯଦି ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ପଇଠ କରିବାରେ ବିଫଳ ରହିଛନ୍ତି;
- e. କଣ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା କୌଣସି ବିଶିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ଅଟେ ବା ତାହା ଅସୀମିତ ଅଟେ, ତଥା;
- f. ସମୟ ଓ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତାକୁ ସମ୍ପାଦିତ କରାଯିବ, ଏହା ସହିତ ସେହି ଉପାୟ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବ।

ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସାଧନ ଥିବା ସତ୍ତ୍ଵେ କ୍ରେଡିଟର/ରଣଦାତା ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବୀର ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ତେବେ ଏପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିକୁ ଓଲଟା ଡିଫଲ୍ଟର ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର କୌଣସି ବାସ୍ତବିକ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ(ସମୂହ) ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବେ।

12. ପ୍ରାଇଭେସୀ ଓ ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ପୂର୍ବର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା, ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ ଗୋପନୀୟ ବୋଲି ଜଣାଯିବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସୂଚନା ବା ତାତା, ତାଙ୍କର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ/ ସଂସ୍ଥା ଅଥବା କାହାରିକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ, ଯଦିବା ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବ ବା ଅନ୍ୟଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ ବିଷୟ ବ୍ୟତୀତ

- a. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଆବଶ୍ୟକ
- b. ଯଦି ଜନହିତରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ
- c. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ହିତରେ (ଉଦାହରଣସ୍ଵରୂପ ଜାଲିଆଡ଼ିକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ) ସୂଚନା ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ କଷ୍ଟମର ବା କଷ୍ଟମର ଆକାଉଣ୍ଟ (ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ସୂଚନାକୁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାରିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ, ଯେଉଁଥିରେ ଗୁପ୍ତ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକ ସାମିଲ ଅଟନ୍ତି।
- d. ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ନିଜସ୍ଵ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି।
- e. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅଧିକୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ଼ର ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ୍ ଜାଣି ଅନୁସାରେ ତାଙ୍କର ଅଧିକାରର ସୀମା ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ଏତଦପରି କି ସହିତ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସହିତ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ଉପଯୋଗ କରିବ ନାହିଁ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଏପରି କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରାଧିକୃତ କରିନାହାନ୍ତି।

13. ସାଧାରଣ

13.1 କମ୍ପାନୀକୁ ରଣ ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନଥିବ, ଦେଖାଯିବ) କୁ ଛାଡ଼ି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପକୁ ଏଡ଼ାଇବା ଆବଶ୍ୟକ।

13.2 ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଖାତାର ହସ୍ତାନ୍ତରଣର ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସହମତି ବା ଅନ୍ୟଥା, ଯେପରିକି କମ୍ପାନୀ ଆପଣ ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ରୁ 21 ଦିନ ଭିତରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକାରର ହସ୍ତାନ୍ତରଣ ଆଇନର ଅନୁରୂପ ସ୍ପଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ହେବ।

13.3 ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୁନଃପଠ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ରାଣି, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ପୁନଃପଠର ଅବଧିକୁ ବର୍ଣ୍ଣାକରିବେ। ଯଦିଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୁନଃପଠ ନିୟମର ପାଳନ ନକରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବକେୟା ରାଣିର ଅସୁଲି ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଏକ ପରିଭାଷିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପାଳନ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରେରଣ କରି ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆଲୋଚନା କରି ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ଜବତ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବା ସାମିଲ୍ ହେବ।

13.4 ରଣର ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ, ବିଷମ ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣର ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁ ବଳର ଉପଯୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଉପାଦାନର ସହାୟତା ନେବ ନାହିଁ। ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଶିଷ୍ଟ ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ସାମିଲ୍ ଅଟେ, ଅତଃ କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

13.5 ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ଆଧାରରେ ତଥା ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାନୁସାରେ କମ୍ପାନୀ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ସଂଲଗ୍ନ କରିବା ପାଇଁ ଗାଇଡଲାଇନର ଗ୍ରହଣ କରିଛି।

- 13.6** କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ଥିତିରେ ଆବାସ ରଣ ପୂର୍ବ-ସମାପନରେ ପୂର୍ବ-ପଇଠ ବା ଜରିମାନା ନେବ ନାହିଁ :
- a. ଯେଉଁଠାରେ ଆବାସ ରଣ ଅସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ହାରର ଆଧାରିତ ଅଟେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ରୋତରୁ ପୂର୍ବ ସମାପନ କରାଯାଇଛି।
 - b. ଯେଉଁଠାରେ ଆବାସ ରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ ସୁଧ ହାରର ଆଧାରିତ ଅଟେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ରଣକୁ ନିଜର ଉତ୍ସ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ସମାପନ କରାଯାଇଥାଏ।

ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ “ନିଜର ଉତ୍ସ” ର ଅର୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଏଚଏଫସି/ ଏନବିଏଫସି ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାନରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ରୋତରୁ ଅଟେ।

ସମସ୍ତ ତୁଆଳ / ବିଶେଷ ହାର (ନିଶ୍ଚିତ ଓ ଅସ୍ଥାୟୀର ସଂଯୋଜନ) ଗୃହ ରଣ, ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର ମାନଦଣ୍ଡକୁ ବଜାୟ ରଖିବା ଯାହା ନିର୍ଭର କରିବ ଯେ ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର ସମୟରେ ରଣ ସ୍ଥାୟୀ ଏବଂ ଅସ୍ଥାୟୀ ଦରରେ ରହିଛି। ତୁଆଳ/ ବିଶେଷ ହାର ଯୁକ୍ତ ଗୃହ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅସ୍ଥାୟୀ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର ମାନଦଣ୍ଡ, ରଣର ନିଶ୍ଚିତ ସୁଧ ହାରର ଅବଧି ସମାପ୍ତ କରି ଅସ୍ଥାୟୀ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପରେ ହିଁ ଲାଗୁ ହେବ। ଏହାପରେ ଏହା ଏପରି ସମସ୍ତ ତୁଆଳ/ ବିଶେଷ ହାର ଆବାସ ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ। ଏଠାରେ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ନିଶ୍ଚିତ ହାର ରଣର ତାତ୍ପର୍ଯ୍ୟ ଯେଉଁଠାରେ ରଣକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଦର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥାଏ।

13.7 କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ବ୍ୟବସାୟ ଅତିରିକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ ବିନା ସହ-ଅନୁବର୍ତ୍ତ (ସମୂହ) କିମ୍ବା ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅସ୍ଥାୟୀ ହାର ଅବଧି ରଣରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ / ପୂର୍ବ ପଇଠ ଜୋରିମାନା ଲଗାଇବ ନାହିଁ।

13.8 କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସହମତ ହୋଇଥିବା ଆବାସ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଚୂରିତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏପରି ରଣର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ (ଏମଆଇଟିସି) ସହିତ ବିଚାର ଉପଯୋଗୀ ଫର୍ମାଟ ସହତ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଆନେକ୍ଚର ଏକ୍ସଆଇଆଇ ର ଅନୁସାରେ ଏକ କାଗଜାତ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା କାଗଜାତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଚଳିତ ରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା କାଗଜାତର ଅତିରିକ୍ତ ହେବ। କମ୍ପାନୀ ସେହି କାଗଜାତର ନକଲ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ। କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ନିଷ୍ପାଦିତ ହୋଇଥିବା କପିର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ଅନୁସାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

13.9 କମ୍ପାନୀ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାରେ ପାରଦର୍ଶିତାକୁ ବୁଝି କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଦିଗ ଯେପରି ସେବା ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର, ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ସେବାର ଉପସ୍ଥାପନା, ଉପ୍ରାଦର ସୂଚନା, ବିଭିନ୍ନ ନେଣଦେଣ ପାଇଁ ସମୟ ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଆଦିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ “ନୋଟିସ ବୋର୍ଡ”, “ବୁକଲେଟ୍ସ”/ ବ୍ରୋଚର, “ଝେବସାଇର୍”, “ଡିସପ୍ଲେର ଅନ୍ୟ ମୋଡ” ଏବଂ “ଅନ୍ୟ ବିଷୟ” ରେ ଆରବିଆଇ –ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଆନେକ୍ଚର ଏକ୍ସଆଇଆଇ ଅନୁସାରେ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିବ।

13.10 କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କୌଣସି ଗୋଟିଏ ବା ଏକାଧିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ।

13.11 କମ୍ପାନୀ ରଣ ଦେବା ସମୟରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମର ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବେ ନାହିଁ ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅକ୍ଷମ ଆବେଦକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଉପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଆଦି ଉପଲକ୍ଷ କରାଇବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବେ ନାହିଁ। ଯଦିଓ ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଜନାରେ ସାମିଲ କରିବା ବା ଭାଗିଦାରୀ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ କରେ ନାହିଁ।

13.12 ଏହି ବିଧିକୁ ପ୍ରଚାର କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ :

- a. ପ୍ରଚଳିତ ଏବଂ ନୂଆ ଗ୍ରାହକ ବିଧିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା;
- b. ଏହି କୋଡ୍‌କୁ କାର୍ଡ୍‌ରେ ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁରୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉପଲକ୍ଷ କରାଯିବ;
- c. ଏହି କୋଡ୍‌କୁ ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ନିଜର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲକ୍ଷ କରାନ୍ତୁ, ତଥା
- d. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ତାଙ୍କୁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ବିଧିର ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯାଇଛି।