

AHFL Fair Practice Code



ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

(ଅଗଷ୍ଟ 12, 2022 ରୁ ସଂଶୋଧନ)

ସଂସ୍କରଣ VII

ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ସୂଚୀପତ୍ର

କ୍ର.ସଂ.	ବିଷୟ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1	ପରିଚୟ	3
1.2	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
1.3	ବିଧିର ପ୍ରୟୋଗ	3
1.4	ପ୍ରତିବନ୍ଧତା	4
2	ଉଦ୍ଦୋଚନ ଓ ସ୍ୱତ୍ତ୍ୱତା	5
3	ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଓ ବିକ୍ରୟ	5
4	ଲୋନ୍	6
4.1.1	ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	6
4.1.2	ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ	7
4.1.3	ରଣ ଆବଣ୍ଟନ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ	7
4.1.4	ଆବଣ୍ଟନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ	7
4.2	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର	9
4.3	ନିଜସ୍ୱତା ଓ ଗୋପନୀୟତା	10
4.4	କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଜ୍	11
4.5	ବକେୟା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ	11
4.6	ଅଭିଯୋଗ ଓ ଆପତ୍ତି	13
4.7	ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣିବା (କେୱାଇସି) ପଲିସି	13
4.8	ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟସ	13
4.9	ଶାଖା କ୍ଲୋଜର / ସିଫ୍ଟିଂ	14
4.10	ଅଭିଯୋଗ	14
4.11	ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ	15
5	ସାଧାରଣ	17

ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

(କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସଂଶୋଧିତ ଓ ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରକାରେ, ଏପ୍ରିଲ୍ 2018 ଠାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ)

1. ପରିଚୟ

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡାର ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଯାହାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି / ସର୍ଜୁଲାର ନଂ ଏନଏଚବି (ଏନଡି) / ଡିଆରଏସ/ ପଲ୍ - ନଂ. 16/2006 ତାରିଖ 5 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2006 ରେ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଉକ୍ତ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ପରବର୍ତ୍ତୀ କ୍ରମରେ ସଂଶୋଧନ ହୋଇଛି ଯାହାର ଜାରି ସର୍ଜୁଲାର ସଂଖ୍ୟା ଏନଏଚବି/ ଏନଡି/ ଡିଆରଏସ୍ / ପଲ୍ ନଂ 34/2010-11 ତାରିଖ-11 ଅକ୍ଟୋବର,2010, ଏନଏଚବି (ଏନଡି)/ ଡିଆରଏସ/ରେଜ/ ଏମସି/-03/2017 ତାରିଖ-1 ଜୁଲାଇ,2017, ଏନଏଚବି (ଏନଡି)/ ଡିଆରଏସ/ରେଜ/ଏମସି-03/2018 ତାରିଖ-2 ଜୁଲାଇ,2018 ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନ ସମୟକୁ ସମୟ ବିଜ୍ଞପିତ ପ୍ରକାରେ ଜାରି କରାଯାଇଛି। ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏଏଚଏଫଏଲ), (ପୂର୍ବରୁ ଡିଏଚଏଫଏଲ ବ୍ୟାସ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିଃ ରୂପେ ପରିଚିତ) ସହ ଏହାର କ୍ଲଏଣ୍ଟମାନଙ୍କ ସହିତ ଏକ ସର୍ବୋତ୍ତମ କର୍ପୋରେଟ୍ ଆଚରଣ ଓ ସ୍ଵଚ୍ଛତା ଅନୁସାରେ କାରବାର ନିମନ୍ତେ ଏହାର ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି (କୋଡ୍) ରେ ଥିବା ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଓ ଏହା କମ୍ପାନୀର ବୈଠକ 24 ଏପ୍ରିଲ୍ 2018 ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକୃତ ରୂପେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଏହାକୁ ମଧ୍ୟ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି ଓ 30 ଏପ୍ରିଲ୍ 2019 ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥିବା ବୋର୍ଡ ମିଟିଂରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି।

ପୁନଶ୍ଚ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ 28 ମେ 2021 ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥିବା ବୈଠକରେ ଏହାକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ 2021 (ଏହାକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ କ୍ରମରେ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ରୂପେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସର୍ଜୁଲାର ନମ୍ବର ଆରବିଆଇ / 2020-21/73 ଡିଓଆର.ଫିନ୍. ଏଚଏଫସି.ସିସି ନମ୍ବର 120/03.10.136 /2020-21 ତାରିଖ 17 ଫେବୃୟାରୀ 2021 ଅନୁସାରେ ଉକ୍ତ ପଲିସିର ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି।

କଥିତ ବିଧି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ଓ ଆଦର୍ଶ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସର ଉନ୍ନତି ପରିଚାଳନାରେ, ସ୍ଵଚ୍ଛତା ବୃଦ୍ଧିରେ, ମାର୍କେଟ୍ ଫୋର୍ସକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବାରେ ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଓ ସମନ୍ବିତ୍ତ ସମ୍ପର୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ସହାୟକ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ବିଶ୍ଵସନୀୟତା ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ। ଏହି ବିଧି ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରମୁଖ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ସନ୍ଧିବେଶିତ।

1.2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ :

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ସ୍ଥାପନ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତମ ଓ ଆଦର୍ଶ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସର ବିକାଶ କରିବା।
- ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଏହି ସେବାରୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କଣ ଆଶା କରାଯାଉଛି ତାହାକୁ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ।
- ମାର୍କେଟ ଫୋର୍ସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗୀତାମୂଳକ ଭାବନାରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନ ହାସଲ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଓ ସମନ୍ୱୟଧର୍ମୀ ସମ୍ପର୍କର ବିକାଶ କରିବା।
- ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ସିଷ୍ଟମରେ ବିଶ୍ୱସନୀୟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା।

1.3 ବିଧିର ପ୍ରୟୋଗ

- ଏହି ବିଧି ସବୁ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ଯେପରିକି ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ପ୍ରକାରେ ଏହାର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲଟଫର୍ମ (ନିଜସ୍ୱ – ମାଲିକାନାଧୀନ ଏବଂ /କିମ୍ବା ଏକ ସ୍ୱୟଂଶାସିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବ।
- ଉକ୍ତ ବିଧି ବିପଣନ, ରଣ ଉତ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ସର୍ଭିସିଂ ତଥା ସଂଗ୍ରହ ଗତିବିଧି ଓ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟରେ ଲଗା ଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ମାନରେ ସବୁ ପଦକ୍ଷେପ ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ। ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ, ବିଧି ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ, ଦକ୍ଷତା, ଅନୁଧ୍ୟାନ ତଥା ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ, ଡାଲିମ୍ ଓ ବୈଷୟିକ ସମ୍ବର୍ଦ୍ଧରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।
- ନିୟମିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ବୈଠକ, ସେମିନାର, ପରିପତ୍ର ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇ ଏହି ବିଧି ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ କରାଯିବ ଯଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆଦର୍ଶ ଓ ଗୁଣମାନର ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ଓ ଆଦର୍ଶ ସେବା ପ୍ରତି ସୁଦୃଢ଼ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସୃଷ୍ଟି ହେବ।

1.4 ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ସବୁ ପ୍ରକାର କାରବାରରେ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଓ ଦାୟୀଭାର ସହିତ ଏହି ବିଧି ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବ, ଏହା ସହିତ ସମନ୍ୱୟତା ଓ ସୁଚ୍ଚତାର ଏକ ନୈତିକ ବିଷୟ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଉଦ୍ୟୋଗରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସ ଗୁଡ଼ିକୁ ପରିପୂରଣ କରିବ ।

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏହାର ଅଫର ମୂଳକ ସେବା ଓ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଉଚ୍ଚ ବିଧିରେ ରହିଥିବା ପ୍ରତିବନ୍ଧକତା ଓ ମାନକ ଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରିବା ସହିତ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହି ପ୍ରଣାଳୀ ଓ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବେ ।

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ତାର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଓ ନିୟାମକ ଅନୁସାରେ ରହିଛି ।

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ସମନ୍ୱୟ ଓ ସୁଚ୍ଚତାର ନୈତିକ ବିଷୟ ଉପରେ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସବୁ ପ୍ରକାର କାରବାର କରିବ ।

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ବୁଝିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମନରେ କୌଣସି ସଂଶୟ ନରଖି ତାର ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସହିତ ଏହାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ସହ ସୁଧ ଓ ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଲାଭ

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ତୁଟିକୁ ସଂଶୋଧନ କରିବା ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ଓ ସହାନୁଭୂତିପୂର୍ବକ ବ୍ୟବହାର କରିବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ଏହି ବିଧି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ନେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତି ମଧ୍ୟ ଧ୍ୟାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଘରୋଇ ଓ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ରଖିବ ଏବଂ କୌଣସି ଆଇନଗତ ବିଷୟ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ ରେଗୁଲେଟର କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେନ୍ସି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମତିରେ ସୂଚନା ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଥିବ ତାହା ବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ ।

ବ୍ୟାବସାୟିକ ସଞ୍ଚାଳନ ଆରମ୍ଭ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣଗ୍ରହଣତା ଓ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଧିର କପିକୁ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବୟସ, ବର୍ଣ୍ଣ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ନିର୍ବିଶେଷରେ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଓ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ପାତର ଅନ୍ତର ମନୋଭାବ ରଖିବ ନାହିଁ । ଅନ୍ୟ ପକ୍ଷରେ ଯଦି କିଛି ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଥାଏ ଯାହା ରଣ ଉତ୍ପାଦରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥାଏ ତାହାକୁ ଏହା ଲାଗୁ କରାଇବ ।

2. ଉନ୍ମୋଚନ ଓ ପାରଦର୍ଶିତା

ଏଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଫି ଓ ଚାର୍ଜ ଉପରେ ସୂଚନାକୁ ଏହି ପ୍ରକାର ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ :

- କ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ଏମଆଇଟିସି ଫର୍ମାଟ୍
- ଖ. ଶାଖାରେ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରି
- ଗ. ସର୍ଭିସ୍ ଗାଇଡ୍/ ଚାରିଫ୍ ସିଡ୍ଡ୍ୟୁଲ ପ୍ରଦାନ କରି
- ଘ. ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲପଲାଇନ୍
- ଙ. ଏଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ
- ଚ. ପ୍ରାଧିକୃତ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲପ ଡେସ୍କ

2. କ. ଏଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ଶ ଆବେଦନ, ଯଦି ର ଶ ପରିମାଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇ ନଥାଏ / ବଣ୍ଟନ ହୋଇନଥାଏ ତେବେ ଫେରସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଫି ପରିମାଣ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ବିକଳ୍ପ ଓ ଚାର୍ଜ୍, ଯଦି ଥାଏ, ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଯଦି ଥାଏ, ଫିକ୍ସ୍ଚୁରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ କିମ୍ବା ବିପରୀତ କ୍ରମେ ର ଶ ସୁଇଚିଂ ପାଇଁ କନଭର୍ସନ ଚାର୍ଜ୍, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଧାରା ରହିଥିଲେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହା ର ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବ ଏସବୁ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଫିସ୍ / ପ୍ରଦେୟ ଚାର୍ଜ୍ ସୂଚନା ପାରଦର୍ଶିତା ସହିତ ର ଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉଦ୍ଘୋଷିତ କରିବ। ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥରେ ଏଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଏହାର ସବୁ ପ୍ରକାର ମୂଲ୍ୟ ସହିତ ସବୁ ଚାର୍ଜ୍ ଯାହା ର ଶ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ ରହିଥିବ ତାହାକୁ ପାରଦର୍ଶିତା ଉପାୟରେ ଉଦ୍ଘୋଷିତ କରିବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ସେ ପ୍ରକାର ଚାର୍ଜ୍ / ଫି ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ରହିବ ନାହିଁ।

3. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଓ ବିକ୍ରୟ

ଏଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ :

(କ) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସବୁ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ସାମଗ୍ରୀ ଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ତଥ୍ୟଭିତ୍ତିକ ଏବଂ ଏହା ଅତିରଞ୍ଜିତ ନୁହେଁ।

(ଖ) କୌଣସି ମିଡିଆ ଓ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ଲିଟେରେଚରରେ ଏହାର ବିଜ୍ଞାପନର କୌଣସି ଅଂଶ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉପାଦ ବିଷୟ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରକୁ ଦର୍ଶାଉଥିବ ଯେଉଁଥିରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଫି ଓ ଚାର୍ଜ୍ ଲାଗୁ ହେବା ପାଇଁ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବ ଓ ଏସମସ୍ତ ସଂପୃକ୍ତ ସର୍ଭ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀର ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରିବ।

(ଗ) ସହାୟକ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଯଦି ଏହା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ସେବା ଉପଲବ୍ଧତା ହେଉଥିବ ତେବେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ଯେ ସେ ପ୍ରକାର ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପରିଚାଳନାକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି କିଛି ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ ସେ ପ୍ରକାର ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଇଁ) ସହିତ ସେହି ଗୋପନୀୟତା ଆଧାରରେ ଓ କମ୍ପାନୀ ଅନୁସାରେ ସୁରକ୍ଷିତ ପ୍ରକାରେ ରହିବ।

(ଘ) ସମୟକୁ ସମୟ ଅନୁସାରେ ତାଙ୍କ ଘରା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଉଥିବା ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବା ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ଅଫର ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନାକୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦେଇ ପାରିବ କେବଳ ଯଦି ସେ ତାଙ୍କର ସହମତିରେ ସେ ପ୍ରକାର ସୂଚନା/ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବିଷୟକୁ ମେଲ୍ ଘରା ପାଇପାରିବେ କିମ୍ବା ଏହି ବିଷୟ ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲର ୱେବସାଇଟରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି କିମ୍ବା କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରି ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ।

(ଙ) ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେନ୍ସିଜ୍ (ଡିଏସଏସ) କୁ ପାଇଁ ଏକ ପରିଚାଳନା ବିଧି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରୂପରେଖ ରହିବ ଯେଉଁମାନଙ୍କର ସେବା ବଜାର ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ଉପଲବ୍ଧତା ପାଇଁ ରହିଛି, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ଓ ସେମାନଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ନିମନ୍ତେ ସାମଗ୍ରୀକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ ଜରିଆରେ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଥିବା ସମୟରେ।

(ଚ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧି / କୋରିୟର ଏଜେନ୍ସି କିମ୍ବା ଡିଏସଏ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ନିଯୁକ୍ତ ରହିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ବିଧି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯାଇ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଓ ଅଭିଯୋଗଟିର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ। ସହିତ କ୍ଷତିର ଭରଣା କରାଯିବ।

4. ରଣ

4.1.1 ରଣ ଓ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

ରଣ ଆବେଦନ/ ସମସ୍ତ ନିବେଶ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଫିସ୍ / ଚାର୍ଜର ମାନକ ଅନୁସୂଚୀ, ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ସ୍ୱୀକୃତିରେ ସାମିଲ୍ ରହିଥିବା ସବୁ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ଯାହା ଏହି ଖଣ୍ଡ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିଥାଏ ଯେଉଁଥିରେ ଖାତା ସଂପୃକ୍ତ ରହିଥାଏ, ରଣ ଆବେଦନ ସହିତ, ରଣ ଅର୍ଥ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସବୁ ସମ୍ଭାବିତ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ପାରଦର୍ଶି ଉପାୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥାଏ। ଏହିପରି ଫି ଫେରସ୍ତ ପରିମାଣ କିମ୍ବା ଆବେଦନ ଗୃହିତ ନହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଓ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହା ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ୱର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ପାଇଁ ଆବେଦନ ସମୟରେ କରାଯିବ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ମଧ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ନଥିପତ୍ରର ତାଲିକା ଯାହାକୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହୋଇଥାଏ ତାହାର ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥାଏ। ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଗ୍ରହଣ ବିଷୟ କଲ୍ /ଏସଏମଏସ୍ / ମେଲ୍ ଘରା ସ୍ୱୀକୃତି ଦିଆଯାଇଥାଏ।

ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ସହିତ ଯଦି ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ଆବଶ୍ୟକ ଥାଏ ତେବେ ପ୍ରାଥମିକ ଆଲୋଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ କଲ୍ କରି ଆବେଦକ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆନୁମାନିକ ତାରିଖ ଦିଆ ଯାଇଥାଏ।

ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆବେଦନ ଯଥା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା/କାଗଜାତ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ ଚାରି ସପ୍ତାହ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଟି ନିଷ୍ପାଦିତ ହୋଇଥାଏ।

ଯଦି ରଣ ଆବେଦନ ଖାରଜ ହୋଇଯାଏ ତେବେ ରଣର ବର୍ଗ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ଏହି ବିଷୟକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ତାହାର ମୁଖ୍ୟକାରଣ (ସମୂହ) ସହିତ ରଣ ଆବେଦନ ଖାରଜ ବିଷୟରେ ଜଣାଯାଏ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୋଧଗମ୍ୟ ଭାଷାରେ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

4.1.2 ରଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ/ ନିୟମାବଳୀ

ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆପଦ ଆଧାରିତ ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସାରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ ଓ ଏହିଭଳି ଆପଦ ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଏବଂ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ରହିଥିବା ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଆଧାରରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାର୍କିଙ୍ଗ୍ / ପ୍ରତିଭୂତି, ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ ସମ୍ୟକ ତପ୍ତରତା ସହିତ ବୁଝିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯିବ।

କ. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କରାଯାଉଥିବା ସାଧାରଣ ବିଷୟବସ୍ତୁକୁ ଆବେଦନ କରୁଥିବା ସମୟରେ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼େ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା କୁହାଯିବ ଯେ ତାଙ୍କ ସହିତ ପୁଣି ଥରେ ତୁରନ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।

ଖ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝି ହେଉଥିବା ଭଳି ଭାଷାରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ସହିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଓ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ, ଇଏମଆଇ ରୂପରେଖ, ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ, ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି ଥାଏ) ଏହାକୁ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହିସବୁ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗ୍ରହଣ ବିଷୟକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରେକର୍ଡ୍ କରିବ।

ଗ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ବିଲମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜରିମାନା ସୁଧ ଚାର୍ଜ ବିଷୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।

ଘ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ସମ୍ପାଦନ କରିବା ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ଆବଶ୍ୟକ ସମୟରେ ସବୁ ସଂଯୁକ୍ତ କାଗଜାତ ଓ ବିଷୟବସ୍ତୁ ଗୁଡ଼ିକର ଏକ କପି ରଖିବ।

ଙ. ଏସଏମଏସ୍/ଇମେଲ୍/ ପତ୍ର ଦ୍ୱାରା ରଣ ଆବେଦନ ଖାରଜ ସମ୍ପର୍କିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

4.1.3 ରଣ ଆବଶ୍ୟକ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁପାଳନ ସହିତ ସେ ପ୍ରକାର ମଞ୍ଜୁରୀ ପରିଚାଳନାରେ ରଣ ନଥିପତ୍ର ନିଷ୍ପାଦନ ହେବା ମାତ୍ରେ ତତ୍କାଳ ଭାବରେ କରାଯିବ।

ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଏଥିସହିତ ସୁଧ ହାର ଓ ସେବା ଚାର୍ଜ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ତାହାକୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଖି ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ସୂଚାଇ ଦିଆଯିବ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ବିଷୟକୁ ଶାଖା / ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଷେବସାଇଟ୍ / ପ୍ରିଣ୍ଟ୍ ଜରିଆରେ ଏବଂ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମିଡିଆରେ ସମୟକୁ ସମୟ କ୍ରମେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

ସୁଧ ହାର ଓ ସେବା ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଫଳପ୍ରସ୍ତୁତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଡିଡ୍ ନଥିପତ୍ର କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଯାହାକୁ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ରହିଛି ଏଥିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେତୁ ଏହି ବିଷୟକୁ ପରାମର୍ଶ ଆକାରରେ ଦିଆଯିବ । ପୁନଶ୍ଚ ସୁବିଧା ଅନୁସାରେ ଏ ପ୍ରକାର ଡିଡ୍ ନଥିପତ୍ର କିମ୍ବା ଲିଖିତ ନାମା ସମ୍ପାଦିତ ହେବ ।

4.1.4 ଆବଣ୍ଟନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ

ଆବଣ୍ଟନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ ବିଶେଷତଃ ରଖି କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ବାସ୍ତବିକ କଠିନ ପରିସ୍ଥିତି ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ରଖି ତାହାକୁ ରଚନାତ୍ମକ ଭାବରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ ଯାହାକୁ ରଖି ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ ।

କ. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ରଖି ସ୍ୱୀକୃତି ନଥିପତ୍ରକୁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିଷୟକୁ ଛାଡ଼ି ରଖି ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମାମଲାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ । (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନୂତନ ସୂଚନା, ଯାହା ପ୍ରଥମେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବ, ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଭାବରେ ତାହା ହୋଇନଥିବ ।) ଅନ୍ୟ ପକ୍ଷରେ ଏହାର ଅର୍ଥ ଏହା ନୁହେଁ ଯେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଆଇନଗତ ଅଧୀନରେ ଅସ୍ଥୁଲି ଓ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଅଧିକାର ପରିତ୍ୟାଗ କରିବ ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିଜର ରଖି ଦେବା ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦ ଭାବ ରଖିବ ନାହିଁ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅକ୍ଷମ ଆବେଦକଙ୍କ ସହିତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦିର ବିସ୍ତାରରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଭେଦ ଭାବ ରଖିବ ନାହିଁ । ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ ଏହା ଏଏଚଏଫଏସି କୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ଯୋଜନାର ସ୍ଥାପନ କରିବା ବା ଏଥିରେ ଭାଗ ନେବା ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଲଗାଇବ ନାହିଁ ।

ଅସ୍ଥୁଲି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଓ ମହତ୍ତ୍ୱ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ ସାଧାରଣ ଉପାୟର ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ଓ ଆଇନଗତ ଶୈଳୀ ମଧ୍ୟ ଦେଇ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିକଟରେ ପ୍ରଥମରୁ ରହିଥିବା ଦେୟ ରାଶିକୁ ସଂଗ୍ରହ ଓ ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର ପାଇଁ ଆଚରଣ ବିଧିର ଏକ ମଡେଲ୍ ନୀତି ରହିଛି ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଖାତାକୁ ହସ୍ତାନ୍ତରଣ ଅନୁରୋଧ ମାମଲାରେ ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ବା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାରୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ସହମତି ବା ଅନୁମତି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ଭିତରେ ସୁଚୀତ କରାଯିବ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗୃହ ରଣକୁ ପୂର୍ବ –ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ, ପୂର୍ବ ପଇଠ ଶୁଳ୍କ ବା ଜୋରିମାନା ଲଗାଇବ ନାହିଁ।

କ. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ରହିଥିବ ଓ କୌଣସି ସ୍ରୋତରୁ ପ୍ରଥମେ ବନ୍ଦ ହୋଇଥିବ।

ଖ. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ନିଶ୍ଚିତ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ରହିଥିବ ଓ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଘରା ଡାକର ନିଜର ସ୍ରୋତରୁ ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ କରାଯାଇଥିବ।

ଏହି ପ୍ରୟୋଜନ ପାଇଁ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ସ୍ୱୟଂ ସ୍ରୋତର ଅର୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଏଚଏଫଏସି / ଏନବିଏଫଏସି ଏବଂ/ କିମ୍ବା କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ରୋତ।

ସବୁ ଦୋହରା / ବିଶେଷ ହାର (ଫିକ୍ସଡ୍ ଓ ଫ୍ଲୋଟିଂର ମିଶ୍ରଣ) ଗୃହ ରଣ, ଫିକ୍ସଡ୍ / ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟରେ ଲାଗୁ ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର ମାନଦଣ୍ଡକୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବ ଯାହା ଏହି ବିଷୟବସ୍ତୁ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିଥାଏ ଯେ ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର ସମୟରେ ଲୋନ୍ ଫିକ୍ସଡ୍ ବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟରେ ରହିଛି ବା ରହିନାହିଁ। ଦୋହରା / ବିଶେଷ ହାରରେ ଗୃହ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମାନଦଣ୍ଡ ଗୋଟିଏ ଥର ରଣର ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପରେ ନିଶ୍ଚିତ ସୁଧ ହାର ଅବଧୂର ସମାପ୍ତି ପରେ ଲାଗୁ ହେବ। ଏଠାରେ ଏହିଭଳି ସବୁ ଦୋହରା/ ବିଶେଷ ହାରରେ ଗୃହ ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ ଯାହା ଏହା ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବନ୍ଦ କରାଯାଇଥାଏ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଉଛି କି ନିଶ୍ଚିତ ହାରରେ ରଣ ଏହା ହୋଇଥାଏ ଯେଉଁଠାରେ ରଣର ପୂରା ଅବଧୂ ପାଇଁ ଦର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥାଏ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଯେକୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଉପରେ ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ପେନାଲଟି ନ୍ୟସ୍ତ କରିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋନ୍ ଉପରେ, ଏଥି ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା କୋଓବଲିଗାଣ୍ଟ୍ (ସମୂହ) ରେ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଉପାଦାନ ଯଥା ସେବା ଚାର୍ଜ, ସୁଧ ହାର, ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି ଥାଏ), ଅଫର କରାଯାଉଥିବା ସେବା, ଉପାଦ ସୂଚନା, ବିଭିନ୍ନ ସଞ୍ଚାଳନ ପାଇଁ ସମୟ ନୀତି ଓ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଯାହା ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ପରିଚାଳନାରେ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟତାକୁ ବିକଶିତ କରିବା ପାଇଁ ରହିଛି। ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକୁ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍, ବୁକଲେଟ୍ସ୍ /ବ୍ରୋଚର୍ସ୍, ୱେବସାଇଟ୍, ପ୍ରଦର୍ଶନର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଘରା ନିର୍ଦ୍ଦାରିତ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁସାରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ।

ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାଷା : ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ତାର ଉପାଦ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବିଷୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।

ଖ. ରଣ ଆବଶ୍ୟକ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

କ. ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ / ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚୀ ସହିତ ଏହି ଅନୁସାରେ ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ ।

ଖ. ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ସହିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଚାର୍ଜ, ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଫି / ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୁଝି ହେଉଥିବା ପ୍ରକାରେ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଓ ଚାର୍ଜ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟତ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ । ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀକୁ ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

ଗ. ଯଦି ଏହିଭଳି କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧା ହେଉଥାଏ ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓ ବିନା ନୋଟିସ୍ରେ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଚାର୍ଜ ବା ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ନକରି ସୁଇଚ୍ କରିପାରିବେ ।

ଘ. ରିକଲ୍ / ଉଦ୍‌ରାନ୍ୱିତ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ଅଧୀନରେ ଉଦ୍‌କ୍ଷତା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଚାହିଁବା ସମ୍ପର୍କିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ସହିତ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ରହିବ ।

ଙ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ସବୁ ଦେୟ ରାଶିର ପୁନଃପଇଠ ବା ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଅସୁଲି ଉପରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦାବୀ ପାଇଁ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ନିକଟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ହୋଇପାରେ । ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏହି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାକୁ ଅଛି ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଯେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବୀର ନିଷ୍ପାଦନ / ପଇଠ ହେବା ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ରହିଛି ସେ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

4.2 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏକ ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ରୂପେ ରଖାଯିବା ପାଇଁ ବିବେଚନା କରାଯାଇଥାଏ ସେତେବେଳେ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଅନୁସାରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ –

କ. ପତ୍ର / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଡିଡ଼ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ରୂପେ ତାଙ୍କର ଦାୟବତ୍ତା ବିଷୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଥିବ।

ଖ. ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ରହିଥିବା ହେତୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ସେବାରେ ଖୁଲାପ ହେଲେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଗ. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟବତ୍ତା ରହିବ।

ଘ. ଦାୟବତ୍ତା ପରିମାଣ ବିଷୟକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ସେ ତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଙ. ଏଭଳି ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାଙ୍କର ଦାୟବତ୍ତା ଅନୁସାରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବ।

ଚ. ଯଦି ଏହି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ପଠା କରାଯାଇ ବିକଳ ରହିଥାଏ ତେବେ ସେ ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥର ସମ୍ପର୍କ ବିଷୟକୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ସମ୍ପର୍କ ବୋଲି ମନେ କରିବ।

ଛ. ଯେଉଁଠାରେ ତାଙ୍କର ଦାୟବତ୍ତା ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପାଇଁ ସୀମିତ ରହିଥିବ କିମ୍ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ ଥିବ ଏବଂ

ଜ. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁସାରେ ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟତ୍ତା ନିର୍ବାହ କରାଯିବ ଏବଂ ଯେଉଁ ଉପାୟରେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ।

ଝ. କ୍ରେଡିଟର/ ଲେଣ୍ଡରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଡିମାଣ୍ଡ ସହିତ ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଏହାକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରିଦିଅନ୍ତି, ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କାରଣ ସତ୍ତ୍ୱେ ବକେୟା ଦେୟ ପଠା କରାଯିବ ମନା କରନ୍ତି ସେଭଳି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିରକୁ ଜାଣିଶୁଣି ଖୁଲାପ କରୁଥିବା ଖୁଲାପକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କିଛି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ ଯେଉଁଥିପାଇଁ ସେ ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ସହମତ ଅଟନ୍ତି।

4.3 ପ୍ରାଇଭେସି ଓ ଗୋପନୀୟତା

ସବୁ ଗ୍ରାହକ / ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଓ ଗୋପନୀୟ ବିବେଚନା କରାଯିବ (ସେ ଆମର ଗ୍ରାହକ ହୋଇଥାନ୍ତୁ ବା ହୋଇନଥାନ୍ତୁ) ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଆପଦଭିତ୍ତିକ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ସମୂହକୁ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ, କାହାରିକୁ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଖାତା ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ବା ତାତା ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ନାହିଁ :

କ. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନଗତ ବା କୌଣସି ସକ୍ଷମ ନ୍ୟାୟାଳୟ / ପ୍ରାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯିବାକୁ ଥାଏ ଓ ଏପରି କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ରହିଥାଏ।

ଖ. ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ସୂଚନା ପ୍ରକଟ କରିବା କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

ଗ. ଯଦି ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ହିତ ପାଇଁ ଏହିସବୁ ସୂଚନା ଦେବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଥାଏ (ଉଦାହରଣ ପାଇଁ ଜାଲିଆଡିକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ଏହାର ଉପଯୋଗ ଗ୍ରାହକ ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା ସହିତ) ବିଷୟରେ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଏକ କାରଣ ଭାବରେ ହୋଇନଥିବ ଯେଉଁଥିରେ ସମୂହରେ କମ୍ପାନୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି/ ସହମତି ନେବା ପରେ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ତାହା କରାଯିବ।

ଘ. ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀରେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ କହିଥାନ୍ତି ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି/ ସହମତି ଏଥିରେ ରହିଥାଏ।

ଙ. ଯଦି ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସମ୍ବନ୍ଧ ଦେବା ପାଇଁ କୁହାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଏହାକୁ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ।

ଚ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ନିକଟରେ ଏହି ବିଷୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ମହଜୁଦ ଆଇନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ସୀମା ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

ଛ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍, ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ସହିତ କାହାରି ଦ୍ଵାରା ମଧ୍ୟ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ଉପଯୋଗ ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କରିବ ନାହିଁ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ଦେଇନଥିବେ।

ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏଭଳି ସୂଚନାକୁ ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏଭଳି ସୂଚନାକୁ ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ ବା ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ସମୂହ / ସହଯୋଗୀ କମ୍ପାନୀଙ୍କୁ ଏଭଳି ସୂଚନା ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇପାରିବ।

4.4 କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

କ. ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଖାତା ଖୋଲନ୍ତି ସେତେବେଳେ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବ ଯେ ସେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଖାତା ବିବରଣୀ କେବେ ଦେଇ ପାରିବେ ଓ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଏମାନଙ୍କ ସହିତ ଚେକ କରିପାରିବେ।

ଖ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଏହି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇ ପାରିବ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ବକେୟା ରହିଛି ଯଦି :

i. ଗ୍ରାହକ ନିଜର ପଇଠ କରିବାରେ ପଛେଇ ଯାଇଛନ୍ତି ।

ii. ବକେୟା ରାଶି ବିବାଦରେ ନାହିଁ; ତଥା

iii. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଔପଚାରିକ ଦାବୀ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ କୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା ପ୍ରକାରେ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇ ନାହାନ୍ତି ।

ଗ. ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ନିଜର ଯୋଜନାକୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରିବେ । ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଙ୍କ ଭୂମିକା ଓ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସୂଚନାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର କ୍ଷମତା ଉପରେ ପଡ଼ିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରଭାବ ସମ୍ପର୍କରେ କହିବେ ।

ଘ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି ।

ଙ. କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ସୂଚନାର ଏକ କପି ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ସେ ଏହାକୁ ଦାବୀ କରନ୍ତି ।

4.5 ବକେୟା ଅର୍ଥ ସଂଗ୍ରହ

ଯେତେବେଳେ ରଣ ଦିଆଯାଇଥାଏ, ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅର୍ଥ, ଅବଧି ଓ ପରିଶୋଧ ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବୁଝାଇବେ । ତଥାପି ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ ଅନୁସୂଚୀ ପାଳନ ନକରନ୍ତି ତେବେ ଦେୟ ରାଶିର ଅସୁଲି ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ ପରିଭାଷିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପାଳନ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଯାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଡାକରା କରାଯାଇ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହଣ ଓ ଅସୁଲି ନୀତି ଅନୁସାରେ ସୁରକ୍ଷା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏହା ଉପରେ ପୁନରାଧିପତ୍ୟ କରି ତାଙ୍କୁ ମନେ ପକାଇ ଦେବା ବିଷୟ ରଖାଯିବ । ଗ୍ରାହକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆରବିଆଇ / ଏନଏଚବି ର ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ, କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟ ବିଧି ପାଇଁ ଲାଗୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲାଗୁ ହେବ, ପାଳନ କରାଯିବ ।

ପାରସ୍ପରିକ ରୂପେ ସ୍ୱାକାର୍ଯ୍ୟ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଉପାୟରେ ବକେୟା ରାଶି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିବାଦ ବା ମତଭେଦକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣାନ୍ତ ହେବା ପାଇଁ ସବୁ ସହାୟତା ଦିଆଯିବ ।

ଯେତେବେଳେ ରଣ ଦିଆଯାଇଥାଏ, ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅର୍ଥ, ଅବଧି ଓ ପରିଶୋଧ ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ଦୁଃଖାଇବେ। ତଥାପି ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ ଅନୁସୂଚୀ ପାଳନ ନକରନ୍ତି ତେବେ ଦେୟ ରାଶିର ଅସୁଲି ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ ପରିଭାଷିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପାଳନ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଯାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଡାକରା କରାଯାଇ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହଣ ଓ ଅସୁଲି ନୀତି ଅନୁସାରେ ସୁରକ୍ଷା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ।

ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ସଂଗ୍ରହଣ ନୀତି ସୌଜନ୍ୟତାମୂଳକ ନୀତିରେ ଆଧାରିତ ହେବ ଯେଉଁଠିରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ଓ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ। ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଜାୟ ରଖିବା ଓ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବ। ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ବକେୟା ସଂଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା / ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିପଜେସନ ପାଇଁ ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରେ ଯିଏକି ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଓ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ହୋଇଥିବା ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ଉପସ୍ଥାପନ କରିବେ ଓ ତାଙ୍କର ଅନୁରୋଧରେ ତାଙ୍କର ପରିଚୟ କାର୍ଡକୁ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯିବ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱୀକୃତିନାମା ଅନୁସାରେ ଦିଆଯିବ। ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କିତ ସବୁ ପ୍ରକାର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ସବୁ କର୍ମଚାରୀ ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା କୌଣସି ସ୍ୱୀକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ଯେଉଁମାନେ ସଂଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା / ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିପଜେସନ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ଥିବେ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଗାଇଡଲାଇନ ଗୁଡ଼ିକୁ ସେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନୁପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

କ. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣ ଭାବରେ ତାଙ୍କର ସ୍ଥାନ / ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଯଦି ସେ ତାଙ୍କ ନିଜ ଗୃହରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ନଥିବେ ଏବଂ ଯଦି ସେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥିବେ ତେବେ ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ / ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।

ଖ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ପରିଚୟ ଓ ସ୍ୱୀକୃତି ବିଷୟକୁ ପ୍ରଥମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରୁଥିବା ସମୟରେ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ।

ଗ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ପ୍ରତି ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍।

ଘ. ସ୍ୱାଭାବିକ ଶୈଳୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଙ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ପ୍ରତିନିଧି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 0700 ଘ. ଏବଂ 1900 ଘ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିଗତ ସ୍ଥାନରେ କିଛି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପରିସ୍ଥିତି ରହିନଥାଏ।

ଚ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ ଓ ଏଥିପ୍ରତି ଯଥା ସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।

ଛ. ସମୟ ଓ କଲର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରି ରଖାଯିବ ।

ଜ. ପାରସ୍ପରିକ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ଓ ସ୍ୱାଭାବିକ ଉପାୟରେ ବକେୟା ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ମତଭେଦ କିମ୍ବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସବୁ ପ୍ରକାର ସହାୟତା ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।

ଝ. ବକେୟା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରୁଥିବା ସମୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବଭଙ୍ଗୀ ଓ ଶୈଳୀରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

ଟ. ଅନୁପଯୁକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତି ଯେପରିକି ପରିବାରରେ ଶୋକାକୁଳ ପରିସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସେପରି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରତିକୂଳ ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଏଡ଼ାଯାଇ ବକେୟା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ କଲ୍ / ପରିଦର୍ଶନ କରାଯିବାକୁ ଏଡ଼ାଯିବ ।

4.6. ଦାବୀ ଓ ଅଭିଯୋଗ – ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଣାଳୀ

- କମ୍ପାନୀ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ସିଷ୍ଟମ/ ପ୍ରସେସ୍ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ତ୍ରୁଟିକୁ ସଂଶୋଧନ କରିବାରେ କ୍ଷମାପ୍ରାପ୍ତ ଓ ସହାନୁଭୂତି ମୂଳକ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ସେପରି ତ୍ରୁଟି ହେତୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଚାର୍ଜକୁ ତୁରନ୍ତ ଖାରଜ କରିବ ।
- ବୈଷୟିକ ତ୍ରୁଟି କାରଣରୁ ଦେଖା ଦେଇଥିବା କୌଣସି ସମସ୍ୟାକୁ ଉପଯୋଗୀ ବିକଳ୍ପ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରାଯିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ସେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖାର ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ଉଲ୍ଲେଖ କରି ଉପଯୁକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ନିୟମିତ ଯଦି ଥାଏ ତାହାକୁ ଦେଇ କଲ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ଦିଆଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଥିବା ପ୍ରତିନିଧି / କୋରିୟର କିମ୍ବା ତାହାରେକ୍ତ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସଏ) କିମ୍ବା ବ୍ରୋକର ଯେଉଁମାନେ ଡିପୋଜିଟର ଉପରେ ପାଇଁ ରହିଛନ୍ତି ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବ ଯଦି ସେମାନେ କୌଣସି ଅସାଧୁ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ନୀତିର ଉଲଙ୍ଘନ କରିଥାନ୍ତି । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଉକ୍ତ ଅଭିଯୋଗଟିକୁ ସଠିକ ଭାବରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯିବ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନିଆଯାଇ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

4.7 ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ (କେୱାଇସି) ନୀତି :

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ଖୋଲିବା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବା ଓ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ଆମର ନୋ ମୁଣ୍ଡର କଷ୍ଟମର (କେୱାଇସି) ପଲିସି ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରକାରେ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ନିୟମିତ କିମ୍ବା ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ଦାଖଲ କରିବାକୁ କୁହାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କେୱାଇସି ନୀତି, ଆଣ୍ଟିମନି ଲଣ୍ଡରିଂ

କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପରିପୁରଣ କରୁଥିବା ସେପରି ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ସେ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ/ ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଫର୍ମ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଯୋଗାଇ ଦେବ ଓ ଏଥିରେ କେୱାଇସି ଆବଶ୍ୟକତା ପରିପୁରଣ ପାଇଁ ରେକର୍ଡ଼ ନିମନ୍ତେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ ପ୍ରଶାଳୀଗତ ଅନୁସାରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପାଦିତ ହୋଇଥିବ / ନଥିପତ୍ରର ସବିଶେଷ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

କମ୍ପାନୀ ନୀତିଗତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକତା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବ ଓ ରଣ ଖାତା ଖୋଲୁଥିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଚରା ଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଶୟ ଦୂର କରିବ ।

4.8 ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟସ :

ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ବିଭିନ୍ନ ଜମା ସ୍କିମ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯଦି ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଏହି ବିଷୟ ଏନଏଚବି / ଲକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ, ଏଥିସହିତ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧର ପ୍ରଶାଳୀ, ଡିପୋଜିଟର ସର୍ତ୍ତ, ପ୍ରିମାଚ୍ୟୁଓର ଉଠାଣ, ନବୀକରଣ, ଡିପୋଜିଟ୍ ବିପକ୍ଷରେ ରଣ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ।

4.9 ଶାଖା ବନ୍ଦ/ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହେବା

ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ନିଜର ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବନ୍ଦ ହେବା / ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହେବା କ୍ଷିତିରେ ନୋଟିସ ବୋର୍ଡ଼ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରି ଏହା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

4.10 ଅଭିଯୋଗ

କ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଫିସରେ ଦାବୀ ଓ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରଶାଳୀ ସହିତ ବିଧିବଦ୍ଧ ରହିବ ।

ଖ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଶାଳୀକୁ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରିବେ ଓ ଏହା ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସାରେ ଦାବୀ ଓ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବ । ଏହି ପ୍ରଶାଳୀରେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ରଣଦାତା ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାରୁ

ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ସବୁ ପ୍ରକାର ବିବାଦ ଗୁଡ଼ିକର ଶୁଣାଣୀ ହେବ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଅତି କମରେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଗ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ବୋର୍ଡ଼ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯେପରିକି ଫଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଓ ରଣ ତଥା ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଦାବୀ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାରର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ। ସୁଧ ହାର ଓ ଆପଦର ଗ୍ରେଡେସନ ପାଇଁ ଆପ୍ରୋଚ ତଥା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ସୁଧହାରର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଚାର୍ଜକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଦିଆଯିବ ଓ ମଞ୍ଜୁରି ସମୟରେ ସୂଚାଇ ଦିଆଯିବ।

ଘ. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆପଦର ଗ୍ରେଡେସନ ପାଇଁ ଆପ୍ରୋଚ୍ ଏବଂ ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି ଥାଏ) କୁ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସଂପୃକ୍ତ ସମ୍ବାଦପତ୍ରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଖେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଉଥିବା ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

ଙ. ସୁଧ ହାର ଓ ଜରିମାନା ସୁଧ (ଯଦି ଥାଏ) ତାହାକୁ ବାର୍ଷିକକୃତ ଭାବରେ ହିସାବ କରାଯିବ ଯଦ୍ୱାରା ରଣ ଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଦାବୀ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ରେଟ୍ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହୋଇପାରିବେ।

ଚ. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ସଂଗୃହିତ କିସ୍ତିକୁ ସୁଧ ଓ ମୂଳ ମଧ୍ୟରେ ରହିଥିବା ପାର୍ଥକ୍ୟ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

ଛ. ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର ନୀତି ଅନୁସାରେ ଆଦର୍ଶ ଓ କ୍ଷୀପ୍ର ଭାବରେ ଦାବୀ ଗୁଡ଼ିକର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସେ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ପଚାରିପାରିବେ। ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ତାର ଅଫିସ ଗୁଡ଼ିକରେ ଏ ପ୍ରକାର ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ତାଙ୍କର ଦାବୀ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଲଢ଼ କରିପାରିବେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଦାଖଲ କରିପାରିବେ, ଯଦି ଥାଏ।

ଜ. ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଏହା କୁହାଯିବା ଉଚିତ୍ : -

- i. ଏହା କିପରି କରିବେ
- ii. କେଉଁଠାରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବେ
- iii. କିପରି ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ
- iv. କେତେବେଳେ ଉତ୍ତର ପାଇବା ପାଇଁ ଆଶା ରଖିବେ
- v. ନିବାରଣ ପାଇଁ କାହାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିବେ
- vi. ଫିଲ୍ଡ଼କୁ ନେଇ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ କଣ କରିବେ

vii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମନରେ କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ରହିଥିଲେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହାୟତା ଯୋଗାଇ ଦେବେ।

ଝ. ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଯଦି ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ସେହି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର / ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଏହି ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାରରେ ଅଫିସିଆଲର ନାମ ଓ ପଦବୀ ରହିବ ଯିଏକି ଉକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଟିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ଦାୟୀତ୍ୱରେ ଥିବେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗଟି ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ପ୍ରାଧୀକୃତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲେ ଡିଏମ୍ ନମ୍ବର 180030042020 ରେ ବା କଷ୍ଟମର ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ଯୋଗେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ଦିଆଯିବ ଓ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ତାର ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

ଛ. ବିଷୟବସ୍ତୁଟିର ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅକ୍ରିମ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଏହା ବୁଝାଇବ ଯେ କାହିଁକି ଉତ୍ତର ଦେବାରେ ଏହା ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗୁଛି ଏବଂ ତାହାକୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ଏହା ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଯଦି ସେ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗଟିକୁ ଆଗକୁ କିପରି ପ୍ରେରଣ କରାଯିବ।

ଚ. ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟକୁ ପ୍ରସାରିତ କରିବ (ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗଟିକୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, ବିଷୟର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲାଗିବାକୁ ଥିବା ସମୟ, ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି) ଜଣେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘୃଣା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ଏବଂ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି। ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ତାର ଅଫିସ୍ / ଶାଖା ଗୁଡ଼ିକରେ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ଯେ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନମିଳେ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଚିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲକୁ ଲିଙ୍କ <https://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡରେ ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ଦାଖଲ କରି ପଠାଇ ପାରିବେ କିମ୍ବା ଅଫଲାଇନ୍ ମୋଡରେ ଡାକ ଘୃଣା, ଲିଙ୍କ <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>, ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ, ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ରେଗୁଲେସନ ଆଣ୍ଡ ସୁପରଭିଜନ, ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍ 5 ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110003କୁ ପଠାଇପାରିବେ।

ଯଦି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରଟି ଅସନ୍ତୋଷଜନକ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ନଥାଏ ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନ ଠିକଣାକୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ : ଦି କମ୍ପାନୀ ସେକ୍ରେଟାରୀ ଆଣ୍ଡ ହେଡ୍ କମ୍ପିଲିଆନ୍ସ ଇମ୍ପ୍ଲି ଆଇଡି complianceofficer@aadharhousing.com

4.11 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସାରେ ରେଗୁଲାଟୋରି ନର୍ମ, ବୋର୍ଡ୍/ ଟପ୍ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ପ୍ରଣାଳୀର ଗଠିତ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗୁଣମାନର ସେବା ଓ ଯତ୍ନ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ଏକ ଡିସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ଯେଉଁଠାରେ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକ/ ବ୍ରାଞ୍ଚ ଇନଚାର୍ଜ୍‌ଙ୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଅଧୀନରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ, ଯିଏକି କ୍ଷମ୍ପର ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ ଓ ତାପରେ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ବ୍ୟାବସାୟିକ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ, ଯିଏକି କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍ ସଂପୃକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ତେଣୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ସ୍ୱାଭାବିକ ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଦାବୀର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଶାଖାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ।

ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର କୌଣସି ସେବା/ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଦାବୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସଂପୃକ୍ତ ଅଞ୍ଚଳର ଶାଖାର ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକ / ଇନଚାର୍ଜ୍‌ଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ ଯେଉଁଠାରେ ସେ ତାଙ୍କର ହାଉସିଂ ଲୋନକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ରହିଛି ଓ ରଣ ମଞ୍ଚୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କୁ ପତ୍ର ଲେଖି ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାକୁ ଆସି ଅଭିଯୋଗ/ ଦାବୀକୁ ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିପାରିବେ। ଉକ୍ତ ବିଷୟର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା ତାରିଖ ଠାରୁ 7 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦିଆଯିବ।

ଯଦି ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରଟି ଅସନ୍ତୋଷମୂଳକ ହୋଇଥାଏ, ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇନଥାଏ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଶାଖାରୁ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନମିଳେ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ ଦାବୀର ସମାଧାନ ପାଇଁ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍, ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ କଷ୍ଟମର ଏଏଚଏଫ୍ଏଲ୍ ର କଷ୍ଟମର କେୟାର ଅଫିସର କିମ୍ବା ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରୁଥିବା ଏକ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ଠିକଣା କିମ୍ବା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାକୁ ଇମ୍ପ୍ଲି ଆକାରରେ ପ୍ରେରଣ କରିପାରିବେ।

କଷ୍ଟମର କେୟାର ଅଫିସର
ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
802, 8ମ ମହଲା, ନଟରାଜ୍ ବାଏ ରୁଷ୍ଟମଜି,
ୱେଷ୍ଟର୍ଣ୍ଣ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ହାଇୱେ ଓ ସାର ଏମ୍.ଭି. ରୋଡ୍ ଜଙ୍କସନ
ଅକ୍ସେରୀ (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ – 400069
ମହାରାଷ୍ଟ୍ର ରାଜ୍ୟ

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି : customercare@aadharhousing.com.

ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଓ ଦାବୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ ଅତିମ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ସମ୍ପର୍କରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ କିମ୍ବା ଏହା ବୁଝାଇ ଦେବୁ ଯେ ଉତ୍ତର ଦେବାରେ କାହିଁକି ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିଲା ଓ କମ୍ପାନୀର କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖ ଠାରୁ 30 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ସୂଚନା ପଠାଇବା ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ।

ଯଦି ଉତ୍ତରଟି ଅସନ୍ତୋଷଜନକ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ସହିତ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୋଇପାରନ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ କୌଣସି ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଉପରୋକ୍ତ କଥିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ନମିଳେ (ଯଥା 30 ଦିନ) ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏତଦ୍ୱାରା ପାଇଁ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଏନଏଚବି) ର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କକ୍ଷକୁ ଜଣାଇପାରିବେ ଓ ଏଥିପାଇଁ ଲିଙ୍କ <https://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଲିଖିତ ମୋଡରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ବା ଅନୁଲିଖିତ ମୋଡରେ ଡାକ ଦ୍ୱାରା ଏନଏଚବି ଖେବସାଇଟ୍ ଲିଙ୍କ http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs_NHB%E2%80%9393_Physical-Mode.pdf, ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ପ୍ରେରଣ କରିପାରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍
ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ରେଗୁଲେସେନ ଆଣ୍ଡ ସୁପରଭିଜନ
ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଏନଏଚବି)
4ର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍ 5-ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର
ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ – 110003

କମ୍ପାନୀ ବୀମା ବ୍ୟବସାୟର ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ଆଇଆରଡିଏଆଇ ସହିତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (କମ୍ପୋଜିଟ୍) ର ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ କରିଛି। ଏହା ଆଇଆରଡିଏଆଇ ନିୟାମକ ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯାହା ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। କମ୍ପାନୀର ଅଫିସ ସମୂହ ଯେଉଁଠାରେ ବୀମା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଉତ୍ପାଦ ସଂପୃକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରୟ କରାଯାଇଥାଏ ତାହାର ଗ୍ରହଣ ଉପରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରାଯାଏ ଓ ସେ ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସଂପୃକ୍ତ ବୀମା କମ୍ପାନୀ (ସମୂହ) ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସୁବିଧା କରାଯାଇଥାଏ।

ଯଦି ଦାବୀଟି ସମାଧାନ ହୋଇନପାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୋଇ ପାରନ୍ତି ତେବେ ସେ ଆଇଆରଡିଏଆଇକୁ <http://www.igms.irda.gov.in> ରେ ଅନୁଲିଖିତ ଢିଆରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

5. ସାଧାରଣ – କମ୍ପାନୀ ଏହା କରିବ :

- ରଣ ଉପାଦ ସହିତ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଫି ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି ସମୟରେ ଚାର୍ଜ ବିଷୟର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ବୁଝାଇ ଦେବ। ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାକୁ ଜାଣ ରଖିବାରେ ରହିଥିବା ଲାଭ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେ ସେ କିପରି ଏହିସବୁ ସୁବିଧା ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ, ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ ତାଙ୍କ ମନରେ ଯଦି କିଛି ପ୍ରଶ୍ନ ରହିଥାଏ ତେବେ ସେ କାହାକୁ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ସେ ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବେ।

- ଆବେଦନ ପାଇଁ ସମ୍ପତ୍ତି ହେବା ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା/ନଥିପତ୍ର ସଂପର୍କରେ ପରାମର୍ଶ ଦେବେ। ବୈଧାନିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥିବା (ଯଥା ପାନ ବିବରଣୀ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ, ଠିକଣା, ନିଯୁକ୍ତି ଇତ୍ୟାଦି ସଂପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେଉଁସବୁ ନଥିପତ୍ର ଦେବାକୁ ହେବ ସେ ସଂପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ଯାହା ବୈଧାନିକ ଓ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ପରିପୂରଣ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥାଏ।

- ରଣ ଆବେଦନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲିଖିତ ଆବାସିକ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ବ୍ୟାବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ /କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ତାଙ୍କ ଗୃହକୁ ପରିଦର୍ଶନ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଉଚ୍ଚ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼େ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଜରିଆରେ ବିବରଣୀକୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ।

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହା ସୂଚୀତ କରାଯିବ ଯେ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ସଞ୍ଚାଳନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କିଛି ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ତେବେ ସେ ସହଯୋଗ କରିବେ ଏବଂ ପଲିସି / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଚାହେଁ ସେମାନଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିପାରେ।

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ପରାମର୍ଶ ଦେବ ଯଦି ସେ କିଛି ଜାଲିଆତିମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ତେବେ ସେ ଏଥିପାଇଁ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଏହା ଯେ ଯଦି ସେ ବିନା କାରଣରେ କିଛି କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଓ ଏହି କାରଣରୁ କ୍ଷତି ଘଟେ ତେବେ ସେ ଏଥିପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟୀ ରହିବେ। ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ରଖାଯିବ ନାହିଁ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କର ରଣ ଆବେଦନରେ ତାଙ୍କର ଘର ଏବଂ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ରହିଥିବା ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଯାଞ୍ଚ କରିବ କିମ୍ବା ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକତା ପ୍ରକାରେ ଯଦି ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହୁଏ ତେବେ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିୟୋଜିତ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଜରିଆରେ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନ ବା ବ୍ୟାବସାୟିକ ଠିକଣାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିବରଣୀକୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଏକ ସଞ୍ଚାଳନ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଯଦି ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏଥିରେ ପଲିସି/ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ନିୟୋଜିତ କରାଯାଇପାରେ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ପରାମର୍ଶ ଦେବ ଯେ ଯଦି ସେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ ଜାଲିଆତିମୂଳକ ଭାବରେ କରନ୍ତି ତେବେ ଏଥିପାଇଁ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତି ନିମନ୍ତେ ସେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଯଦି ବିନା କାରଣରେ ଗ୍ରାହକ ସେପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ତେବେ ତାର କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରଦର୍ଶନୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାଷାରେ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବ :

- ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଓ ଧର୍ମ ନିର୍ବିଶେଷରେ ରଣ କାରବାର କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ। ପୁନଶ୍ଚ ଏଏଚଏଫଏସି ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧାର ପ୍ରସାରକୁ ବ୍ୟାହତ କରିବ ନାହିଁ। ଅନ୍ୟ ପକ୍ଷରେ ସମାଜର ଭିନ୍ନ ବର୍ଗଙ୍କ ପାଇଁ ଗଠିତ ସ୍କିମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ସ୍ଥାପନାରୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ପ୍ରଚାରିତ କରିବ ନାହିଁ।

ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଟ୍ରାନ୍ସଫର କରିବା ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଅନୁରୋଧକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୃତ କରିବ। ସେ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ହେଉ କିମ୍ବା ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ / ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ହୋଇ ଥାଉ ନା କାହିଁକି ତାହାକୁ ସ୍ଵାଭାବିକ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ।

ଉକ୍ତ ବିଧିର ପ୍ରସାର ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଏହା କରିବ :

କ. ଏହି ବିଧିର ଗୋଟିଏ କପିକୁ ଝେବସାଇଟରେ ଏବଂ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ।

ଖ. କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ବୈଦୁତିକ ଯୋଗାଯୋଗ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେଲ୍ ପଠାଇ ଏହି ବିଧି ଉପଲବ୍ଧ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ଗ. ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିଧି ସମ୍ପର୍କରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ବିଧିକୁ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସରେ ପରିଣତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ଘ. ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂଆ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି କୋଡର ଗୋଟିଏ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଏହି ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଅନୁପାଳନକୁ ସମୟକୁ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଇବେ। ସେ ପ୍ରକାର ସମୀକ୍ଷାର ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟକୁ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ଯାହା ଏଥିପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଛି।