



ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଆବଶ୍ୟକ ଆବେଦନ ବିଧି

(ସଂଶୋଧନ 7 ଅଗଷ୍ଟ, 2024ରୁ ପ୍ରଭାବୀ)

ସଂସ୍କରଣ - XI

ସୂଚୀପତ୍ର

କ୍ର. ନଂ.	ବିଷୟ	ପୃଷ୍ଠା ସଂ.
1.	ପରିଚୟ	3
2.	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	3
3	ବିଧିର ପ୍ରୟୋଗ	4
4.	ପ୍ରତିବନ୍ଧତା	4
5	ରଣ	5
5.1.1	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	5
5.1.2	ରଣର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ଖାରଜ ହେବା ସମ୍ଭାଷ୍ୟା ଯୋଗାଯୋଗ	5
5.1.3	ରଣର ବିତରଣ ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ହାଉସିଂ ରଣ ସମେତ)ର ପରିଶୋଧ/ସେଚଳମେଣ୍ଟ ପରେ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା	6
6	ଡିଜିଟାଲ ରଣଯୋଗାଣ ପ୍ଲାନିଂରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ରଣ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣଯୋଗାଣ ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା	8
7	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ	8
8	ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ - ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଣାଳୀ	8
9	ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ସମ୍ପର୍କ ପାଇଁ ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି	11
10	କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	11
11	କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧ	12
12	ରଣ ଖାତାଗୁଡ଼ିକରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ	12
13	ସମାନ ମାସିକ କିଛି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ହାଉସିଂ ରଣ ସମେତ) ଉପରେ ଅସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରର ପୁନଃସମୀକରଣ	13
14	ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଓ ବିକ୍ରୟ	14
15	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି	14
16	ନିଜସ୍ୱତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା	15
17	ଆବଣ୍ଟନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ	16
18	ବକେୟା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ	17
19	ଉନ୍ମୋଚନ ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତା	19
20	କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି / କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁଚନା କମ୍ପାନୀ	19
21	ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣିବା (କେମ୍ପାଇସି) ପଲିସି	20
22	ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟସ	20
23	ଶାଖା ବନ୍ଦ ହେବା / ଶିଫ୍ଟିଂ / ରିଲୋକେସନ୍/ ମର୍ଜର୍	20
24	ସାଧାରଣ- କମ୍ପାନୀ ଏହା କରିବ	20

ଆଧାର ହାଉସିଂ ପାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

(କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀକ ଦ୍ୱାରା ସଂଶୋଧିତ ଓ ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରକାରେ)

1. ପରିଚୟ

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ତାର ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଯାହାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି / ସର୍କୁଲାର ନଂ ଏନଏଚବି (ଏନଡି) / ଡିଆରଏସ/ ପଲ୍ - ନଂ. 16/2006 ତାରିଖ 5 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2006 ରେ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଉକ୍ତ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ପରବର୍ତ୍ତୀ କ୍ରମରେ ସଂଶୋଧନ ହୋଇଛି ଯାହାର ଜାରି ସର୍କୁଲାର ସଂଖ୍ୟା ଏନଏଚବି/ ଏନଡି/ ଡିଆରଏସ / 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 କ୍ଲବ୍ ମେମ୍ବରଙ୍କ ସହିତ ଏକ ସର୍ବୋତ୍ତମ କର୍ପୋରେଟ୍ ଆଚରଣ ଓ ସୁଚ୍ଛତା ଅନୁସାରେ କାରବାର ନିମନ୍ତେ ଏହାର ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି (କୋଡ୍) ରେ ଥିବା ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଓ ଏହା କମ୍ପାନୀର ବୈଠକ 24 ଏପ୍ରିଲ 2018 ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକୃତ ରୂପେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଏହାକୁ ମଧ୍ୟ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି ଓ 30 ଏପ୍ରିଲ 2019 ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥିବା ବୋର୍ଡ଼ ମିଟିଂରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି।

ପୁନଶ୍ଚ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ 28 ମେ 2021 ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥିବା ବୈଠକରେ ଏହାକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟର - ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ 2021 (ଏହାକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ କ୍ରମରେ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ରୂପେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍କୁଲାର 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 ନୀତିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା 12 ଅଗଷ୍ଟ 2022, 9 ଅଗଷ୍ଟ 2023 ଏବଂ 7 ନଭେମ୍ବର 2023 ଦିନ ଅନୁଷ୍ଠିତ ସେମାନଙ୍କର ବୈଠକରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଥିଲା। ପୁନଶ୍ଚ, ସଂଶୋଧନଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ସର୍କୁଲେଶନ୍ ଦ୍ୱାରା 26 ମାର୍ଚ୍ଚ, 2024 ଦିନ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିଲା। ଅଧିକନ୍ତୁ, ଚଳିତ ସଂଶୋଧନଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା 7 ଅଗଷ୍ଟ, 2024 ଦିନ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିଲା ।

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

2 ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ :

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

3 ବିଧିର ପ୍ରୟୋଗ

- ଏହି ବିଧି ସବୁ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ଯେପରିକି ଏସବୁଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ପ୍ରକାରେ ଏହାର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ନିଜସ୍ଵ – ମାଲିକାନାଧୀନ ଏବଂ /କିମ୍ବା ଏକ ସ୍ଵୟଂଶାସିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନରେ, ଡାକ ଦ୍ଵାରା, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବ।
- ଉଚ୍ଚ ବିଧି ବିପଣନ, ରଣ ଉତ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ସର୍ଭିସିଂ ତଥା ସଂଗ୍ରହ ଗତିବିଧି ଓ ଏସବୁଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟରେ ଲଗା ଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାତାଙ୍କ ସହିତ ସଂଜ୍ଞାଳନରେ ସବୁ ପଦକ୍ଷେପ ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ। ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ, ବିଧି ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବନ୍ଧତା, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଦାୟାବୁ, ଦକ୍ଷତା, ଅନୁଧ୍ୟାନ ତଥା ଅତିଷ୍ଠ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ, ତାଲିମ୍ ଓ ବୈଷୟିକ ସମର୍ଥନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।
- ନିୟମିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ବୈଠକ, ସେମିନାର, ପରିପତ୍ର ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇ ଏହି ବିଧି ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ କରାଯିବ ଯଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆଦର୍ଶ ଓ ଗୁଣମାନର ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ଓ ଆଦର୍ଶ ସେବା ପ୍ରତି ସୁଦୃଢ଼ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ସୃଷ୍ଟି ହେବ।

4 ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

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

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

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

ଏସବୁଏଫଏଲ୍ ସମନ୍ୱୟ ଓ ସ୍ଵଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ବିଷୟ ଉପରେ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସବୁ ପ୍ରକାର କାରବାର କରିବ।

ଏସବୁଏଫଏଲ୍ ବୁଝିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମନରେ କୌଣସି ସଂଶୟ ନରଖି ତାର ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ପ୍ରକାଶ କରିବ:

ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସହିତ ଏହାର ସର୍ଭିସ୍ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ସହ ସୁଧ ଓ ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲକ୍ଷ ଲାଭ

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

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

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

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

5. ରଣ

5.1.1 ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ଅଥବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା କୌଣସି ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

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

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

ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆବେଦନ ଯଥା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା/କାଗଜାତ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 4 ସପ୍ତାହ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଟି ନିଷ୍ପାଦିତ ହୋଇଥାଏ।

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

5.1.2 ରଣର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ଖାରଜ ହେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯୋଗାଯୋଗ ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆପଦ ଆଧାରିତ ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସାରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ ଓ ଏହିଭଳି ଆପଦ ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଏବଂ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ରହିଥିବା ବିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଆଧାରରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାର୍କିଟ୍ / ପ୍ରତିଭୂତି, ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ ସମ୍ୟକ ତତ୍ପରତା ସହିତ ବୁଝିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯିବ।

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

b) ଏବତ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା 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, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମେତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜିଏସଟି (ଯଦି ଥାଏ) ଏହାକୁ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହିସବୁ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଗ୍ରହଣ ବିଷୟକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରେକର୍ଡ୍ କରିବ।

c) ଏବତ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।

d) ଏବତ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ବିନା ବ୍ୟତିକ୍ରମରେ ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ସମ୍ପାଦନ କରିବା ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି/ ଆବେଦନ ସମୟରେ ସବୁ ସଂଯୁକ୍ତ କାଗଜାତ ଓ ବିଷୟବସ୍ତୁ ଗୁଡ଼ିକର ଏକ କପିକୁ ତାହାର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକାର ସହିତ ରଖିବ।

e) ଏସଏମଏସ୍/ ଇମେଲ୍/ ପତ୍ର ଦ୍ଵାରା ରଣ ଆବେଦନ ଖାରଜ ସମ୍ପର୍କିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

5.1.3 ରଣର ବିତରଣ ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ; ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ହାଉସିଂ ରଣ ସମେତ)ର ପରିଶୋଧ/ସେଟଲମେଣ୍ଟ ପରେ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା

ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ବିତରଣ ଏପରି ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ଅନୁଶାସିତ କରୁଥିବା ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ନିଷ୍ପାଦନ ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁପାଳନ ହେବା ପରେ ତୁରନ୍ତ କରିଦିଆଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସମେତ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ, ଯଦି ସେହି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଖାତା ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ ତେବେ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ, ଅନ୍ୟଥା ଶାଖାର ନୋଟିସ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରି/ଏବତ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ୱେବସାଇଟ୍ ଜରିଆରେ/ଛପା ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗଣମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଭାବେ (ଅର୍ଥାତ୍ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତା ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ ହେବା ପରେ) ପ୍ରଭାବୀ ହେବ ।

ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ କାରଣରୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ/ପରିପୂରକ ଦଲିଲ୍ ବା ଦସ୍ତାବିଜ କିମ୍ବା ଲେଖା ନିଷ୍ପାଦନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ । ଅଧିକତ୍ଵ, ଏଭଳି ଦଲିଲ୍ ଦସ୍ତାବିଜ କିମ୍ବା ଲେଖାର ନିଷ୍ପାଦନ ପରେ ହିଁ ସୁବିଧାର ଉପଲକ୍ଷତା ନିର୍ଭରଶୀଳ ରହିବ ।

ଆର୍.ବି.ଆଇ.ର 29.04.2024 ତାରିଖର ସର୍କୁଲାର୍ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିତରଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଉପରେ ସୁଧକୁ ଟେକ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର ତାରିଖଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବ ।

1. ରଣ ଆବେଦନ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

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

b) ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ରଣ ଆବେଦନ ଅନୁସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ),

ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଏବଂ ଏହାକୁ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜ୍ଞାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ରୁଝୁଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏବଂ ଏହାକୁ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ସୁଧ ହାର ଓ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକରେ ହୋଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯେପରି କେବଳ ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଭାବେ (ଅର୍ଥାତ୍ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତା ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ ହେବା ପରେ) ପ୍ରଭାବୀ ହେବ । ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏ ବାବଦୀୟ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସାମିଲ କରାଯିବ ।

c) ଯଦି ଏହିଭଳି କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧା ହେଉଥାଏ ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓ ବିନା ନୋଟିସରେ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଚାର୍ଜ ବା ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ନକରି ସୁଇଚ୍ କରିପାରିବେ ।

d) ରିକଲ୍ /ଭରାନ୍ତିତ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ଅଧୀନରେ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଚାହିଁବା ସମ୍ପର୍କିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ସହିତ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ରହିବ ।

e) ଏବଂ ଏହାକୁ ର ସବୁ ଦେୟ ରାଶିର ପୁନଃପଲଠ ବା ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଅସୁଲି ଉପରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦାବୀ ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାକୁ ନିକଟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ହୋଇପାରେ। ଯଦି ସେହି ଅର୍ଥ ର ଏହି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାକୁ ଅଛି ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଯେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ ଏବଂ ଏହାକୁ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବୀର ନିଷ୍ପାଦନ / ପଲଠ ହେବା ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ରହିଛି ସେ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

f) ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଏବଂ ରଣ ଖାତା ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀକୁ ସମସ୍ତ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜକୁ ମୁକ୍ତ କରିବାକୁ ହେବ । ଏ ବାବଦରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ:

II. ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା:

a. ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ହେବା/ରଣ ଖାତାର ସେଟଲମେଣ୍ଟ ହେବାର 30 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀକୁ ସମସ୍ତ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜକୁ ମୁକ୍ତ କରିବାକୁ ହେବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବାକୁ ହେବ ।

b. ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜକୁ ରଣ ଖାତାର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯାଉଥିବା ଶାଖାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦସ୍ତାବିଜ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥିବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ନିଜ ସୁବିଧା ଅନୁସାରେ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।

c. ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ସମୟରେଖା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ପରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।

d. ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ସଂଯୁକ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ, ଆଇନସମ୍ମତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଏକ ସୁ-ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଦ୍ଧତି ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହି ପଦ୍ଧତିକୁ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଲିସି ଓ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାଧୀନ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଆବଶ୍ୟକ ।

III. ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:

a. ରଣ ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସେଟଲମେଣ୍ଟ ପରବର୍ତ୍ତୀ 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ମୁକ୍ତ

କରିବା କିମ୍ବା ଚାର୍ଜ ସଂଗ୍ରହ ଫର୍ମ ପାଇଲ୍ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବ କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ସୂଚିତ କରିବେ । ଯଦି ଏପରି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ଆରୋପଯୋଗ୍ୟ କାରଣ ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ବିଳମ୍ବ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ₹5,000/- ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

b. ଯଦି ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ହକ୍ ମାଲିଆ/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଥାଏ, ତାହା ଆଂଶିକ ଭାବେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ହୋଇଥାଉ ନା କାହିଁକି, କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ସହଯୋଗ କରିବ ଏବଂ ତତ୍-ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ ଏବଂ ତା' ସହିତ ଉପରୋକ୍ତ ଉପ-ଅନୁଲେଦ (i) ରେ ଦର୍ଶିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପୈଠ କରିବ । ତଥାପି, ଏପରି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ, କମ୍ପାନୀକୁ ଉପରୋକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ଲାଗି 30 ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଣ୍ଡକୁ ସେହି ଅବଧି ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 ଦିନର ଅବଧି ପରେ) ।

c. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାର ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ ନାହିଁ ।

ଅନୁଲେଦ 76.6 ଅଧୀନସ୍ଥ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ତିସେମ୍ବର 01, 2023 କିମ୍ବା ତା' ପରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହେଉଥିବା ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର / ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ମୂଲ୍ୟର ସମସ୍ତ ମାମଲା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ (ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଧିସୂଚନା ଅନୁଯାୟୀ)

6 ଡିଜିଟାଲ ରଣଯୋଗାଣ ପ୍ଲାନରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ରଣ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣଯୋଗାଣ ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଡିଜିଟାଲ ରଣଯୋଗାଣ ଯେମିତି ଓ ଯେବେ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ ସେମିତି ଓ ସେବେଠାରୁ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର 2021ର ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି - ଅଧ୍ୟାୟ XIII ର ଅନୁଲେଦ ନଂ.76A ଏବଂ 76B କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ।

7 ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ

1. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଆପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛନ୍ତି । ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ରଣଯୋଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥାର ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କାରଣରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଯେପରି ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଣି ହେବ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
2. ଏକ୍ସ-ପ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଅନୁପାଳନ ତଥା ପରିଚାଳନାବର୍ଗର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ । ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକତ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ନିକଟରେ ନିୟମିତ ଭାବେ ତାହା ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

୪ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ - 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 କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୋଗୀ ବିକଳ୍ପ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟବହୃତ କରାଯିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ସେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖାର ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ଉଲ୍ଲେଖ କରି ଉପଯୁକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ନଥିପତ୍ର ଯଦି ଥାଏ ତାହାକୁ ଦେଇ କଲ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ଦିଆଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଥିବା ପ୍ରତିନିଧି / କୋରିୟର କିମ୍ବା ତାଙ୍କରେ କୌଣସି ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସଏ) କିମ୍ବା ବ୍ରୋକର ଯେଉଁମାନେ ଡିପୋଜିଟର ସର୍ଭିସ୍ ପାଇଁ ରହିଛନ୍ତି ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବ ଯଦି ସେମାନେ କୌଣସି ଅସାଧୁ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ନୀତିର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଥାନ୍ତି । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଉକ୍ତ ଅଭିଯୋଗଟିକୁ ସଠିକ ଭାବରେ ତଦନ୍ତ କରାଯିବ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନିଆଯାଇ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

i. ଅଭିଯୋଗ -

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରିବେ ଓ ଏହା ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସାରେ ଦାବୀ ଓ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବ । ଏହି ପ୍ରଣାଳୀରେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ରଣଦାତା ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ କାରଣରୁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ସବୁ ପ୍ରକାର ବିବାଦ ଗୁଡ଼ିକର ଶୁଣାଣୀ ହେବ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଅତି କମରେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

a) ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିକଟରେ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ ଅନ୍-ଲାଇନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଓ ଆପରିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜୀକୃତ ଓ ସମାଧାନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

b) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବେ ଓ ତତ୍ପରତା ସହିତ ବୁଝାଶୁଝା କରିବା ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ କେଉଁଠାରେ ମିଳିବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୁହାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଆପରି ଥାଏ ତେବେ ତାହାକୁ ଦାବର ଏବଂ/କିମ୍ବା ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ।

- c) 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. ଫଳାଫଳକୁ ନେଇ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ କଣ କରିବେ
 - VII. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମନରେ କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ରହିଥିଲେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହାୟତା ଯୋଗାଇ ଦେବେ ।

d) ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଯଦି ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାକୁ ସେହି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର/ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଏହି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ପଦବୀ ରହିବ ଯିଏକି ଉକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଟିକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବେ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗଟି ଏବଂ ଏହାକୁ ର ପ୍ରାଧିକୃତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲିପ୍ ଡେସ୍କ ନମ୍ବର 180030042020 ରେ ବା କମ୍ପ୍ୟୁଟର ସର୍ଭିସ ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ଯୋଗେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାକୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ଦିଆଯିବ ଓ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ତାର ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

e) ବିଷୟବସ୍ତୁଟିର ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ ଏବଂ ଏହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ତିମ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଏହା ବୁଝାଇବ ଯେ କାହିଁକି ଉତ୍ତର ଦେବାରେ ଏହା ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗୁଛି ଏବଂ ତାହାକୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ଏହା ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଯଦି ସେ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗଟିକୁ ଆଗକୁ କିପରି ପ୍ରେରଣ କରାଯିବ।

f) ଏବଂ ଏହାକୁ 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 ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ଏବଂ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି । ଏବଂ ଏହାକୁ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ତାର ଅଧିକାର / ଶାଖା ଗୁଡ଼ିକରେ ଏବଂ ଖେବସାଇଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ଯେ ଏକମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନମିଳେ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଚିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲକୁ ଲିଙ୍କ <https://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡରେ ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ଦାଖଲ କରି ପଠାଇ ପାରିବେ କିମ୍ବା ଅଫଲାଇନ୍ ମୋଡରେ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା, 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, ତିନିମାସ ମଧ୍ୟରେ ସୁପରଭିଜନ, ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍ 5ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାଉସିଂ ସେକ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ – 110 003କୁ ପଠାଇପାରିବେ।

ଯଦି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଉତ୍ତର ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟକରକ ହୋଇଥାଏ କିମ୍ବା କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ଉତ୍ତର କରାଯାଇପାରିବ: ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି-grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ii. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସାରେ ରେଗୁଲାଟୋରି ନର୍ମା, ବୋର୍ଡ୍/ ଟପ୍ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ପ୍ରଣାଳୀର ଗଠିତ ଫ୍ରେମୱାର୍କ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗୁଣମାନର ସେବା ଓ ଯତ୍ନ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏବଂ ଏହାକୁ ଏକ ଡିସେଣ୍ଟାଲାଇଜ୍ଡ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ଯେଉଁଠାରେ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକ/ ବ୍ରାଞ୍ଚ ଇନଚାର୍ଜ୍ଡଙ୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଅଧୀନରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ, ଯିଏକି କୂଳର ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ ଓ ତାପରେ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ବ୍ୟାବସାୟିକ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ, ଯିଏକି କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଧିକାରୀ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ତେଣୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ସ୍ୱାଭାବିକ ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଦାବୀର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଶାଖାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ।

ଏବଂ ଏହାକୁ ର କୌଣସି ସେବା/ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଦାବୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଞ୍ଚଳର ଶାଖାର ଶାଖା ପ୍ରବନ୍ଧକ / ଇନଚାର୍ଜ୍ଡଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ ଯେଉଁଠାରେ ସେ ତାଙ୍କର ହାଉସିଂ ଲୋନକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ରହିଛି ଓ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଶାଖା

ପ୍ରବନ୍ଧକକୁ 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 ଏକ ସପ୍ତାହ 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 ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ ସ୍ଥିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କଷ୍ଟମର ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର କଷ୍ଟମର କେୟାର ଅଫିସର କିମ୍ବା ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ସମ୍ବୋଧିତ କରୁଥିବା ଏକ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ଠିକଣା କିମ୍ବା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାକୁ ଇମେଲ୍ ଆକାରରେ ପ୍ରେରଣ କରିପାରିବେ:-

କଷ୍ଟମର କେୟାର ଅଫିସର, ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍,
2^ୟ ମହଲା, ନଂ.3, ଜେଭିଟି ଟାଉର, 8^{ର୍} A ମେନ୍, ରୋଡ୍, ସମ୍ପାଜୀ ରାମ ନଗର, ହତସନ୍ ସର୍କଲ୍, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560027 ।

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

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 ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖ ଠାରୁ ଛଅ ସପ୍ତାହ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ସୂଚନା ପଠାଇବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ।

ଯଦି ଉତ୍ତରଟି ଅସନ୍ତୋଷଜନକ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ସହିତ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୋଇପାରନ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ କୌଣସି ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଏକ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ନମିଳେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏଚଏଫଏସଏସ୍ ପାଇଁ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଏନଏଚବି) ର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କକ୍ଷକୁ ଜଣାଇପାରିବେ ଓ ଏଥିପାଇଁ ଲିଙ୍କ <https://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ବା ଅଫଲାଇନ୍ ମୋଡରେ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏନଏଚବି ୱେବସାଇଟ୍ 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 ସୁପରଭିଜନ
ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଏନଏଚବି)
4^{ର୍} ମହଲା, କୋର୍ 5-ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର,
ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ – 110003

କମ୍ପାନୀ ବୀମା ବ୍ୟବସାୟର ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ଆଇଆରଡିଏଆଇ ସହିତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (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 ଉପାଦ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରୟ କରାଯାଇଥାଏ ତାହାର ଗ୍ରହଣ ଉପରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଥାବର କରାଯାଏ ଓ ସେ ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବୀମା କମ୍ପାନୀ (ସମୂହ) ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସୁବିଧା କରାଯାଇଥାଏ।

ଯଦି ଦାବୀଟି ସମାଧାନ ହୋଇନପାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୋଇ ପାରନ୍ତି ତେବେ

ସେ <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> ରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି ବୀମା ଭରୋସା ସିଷ୍ଟମ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । / ନହିଲେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ: complaints@irdai.gov.in / କିମ୍ବା ଟୋଲ-ଫ୍ରି ନମ୍ବରକୁ ଡିଏଲ୍ କରନ୍ତୁ: 155255 କିମ୍ବା 1800 4254 732

9 ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ସଞ୍ଚାର ପାଇଁ ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଉପରେ ରେଖାଙ୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ (ଯାହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ହେବା ବାଞ୍ଛନୀୟ) । ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପରିସରକୁ ବିସ୍ତାରିତ କରି ଚିଠା ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାର ସ୍ଵାଧୀନତା କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ରହିଛି, କିନ୍ତୁ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଭାବନା ବା ନିହିତାର୍ଥକୁ କୌଣସି ଉପାୟରେ ମଧ୍ୟ କ୍ଷୁଣ୍ଣ କରିପାରିବ ନାହିଁ । ବିଭିନ୍ନ ହିତଧାରକଙ୍କ ସୁତନାଥେ ତାହାକୁ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

10 କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

a) ଏବଂଏଫଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ପାଣ୍ଡିର ବ୍ୟୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ପଲିସି ଆପଣାଇବ ଏବଂ ରଣ ତଥା ଅଗ୍ରିମଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ଗ୍ରେଡେସନର ଉପାୟ ତଥା ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହାରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବା ପଛରେ ରହିଥିବା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତାକୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଦର୍ଶାଯିବ । କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବା ଚାର୍ଜ (ଯଦି ଥାଏ) ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ପଲିସି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି ।

b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ତଥା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଯୁକ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜିଏସଟି (ଯଦି ଥାଏ) କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟିଲେ, ଖେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଆକାରରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଥିବା ସୂଚନାକୁ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

c) ସୁଧ ହାର ଯୁକ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜିଏସଟି (ଯଦି ଥାଏ) ବାର୍ଷିକ ହାରରେ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯାହା ଫଳରେ ଖାତା ପାଇଁ କେତେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ନିର୍ଭୁଲ୍ ଭାବେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ ।

d) ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉଥିବା କିଛିରେ ସୁଧ ଓ ମୂଳରାଶିର ବିଭାଜନ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଦର୍ଶାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

11 କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ମାତ୍ରାଧିକ ସୁଧ

ଯଦିଓ ସୁଧ ହାରଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହୋଇ ନ ଥାଏ, ତଥାପି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ତରରୁ ଅଧିକ ହାରର ସୁଧ ଅତିଶୟ ପ୍ରତୀତ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ତାହା ନା ତ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ହୋଇପାରିବ ନା ସ୍ଵାଭାବିକ ବିଭୀତ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସର ଅନୁରୂପ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମେତ, ଯଦି ଥାଏ) ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ ବିଧି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏହି କୋଡ୍ ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପାରଦର୍ଶିତା ବା ସ୍ପଷ୍ଟତା ସମ୍ପନ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ/ବାର୍ତ୍ତା ସଞ୍ଚାରରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାରଦର୍ଶିତାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ତଦାରଖ ନିମନ୍ତେ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ।

12 ରଣ ଖାତାଗୁଡ଼ିକରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଜରିମାନା, ଯଦି ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ତାହାକୁ ଅଗ୍ରିମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ସଂଯୁକ୍ତ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକର ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପୁଣିଥରେ ସୁଧ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ । ହେଲେ, ରଣ ଖାତା ଉପରେ ସୁଧକୁ ଚକ୍ରବୃତ୍ତି କରିବାର ସ୍ୱାଭାବିକ ପଦ୍ଧତି ଏହାଦ୍ୱାରା ପ୍ରଭାବିତ ହେବନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଡ଼ିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାକୁ ଉଭୟ ଆକ୍ଷରିକ ଭାବେ ଏବଂ ତାହାର ତାତ୍ପର୍ଯ୍ୟର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସମାନ ଧରଣର ଶୁଳ୍କ (ତାହାକୁ ଯେକୌଣସି ନାମ ଦିଆଯାଇପାରେ ନା କାହିଁକି) ଉପରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ।

ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବା ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାତରଅନ୍ତର ବିନା ରଣ ତୁଲିର କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନର ସମାନୁପାତିକ ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ଛାଡ଼ି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମାନ ଧରଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ନିମନ୍ତେ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କରୁ ଅଧିକ ହେବନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ, ରଣ ରାଜିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ୍)ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରି ଅବଗତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ତା' ସହିତ ତାହାକୁ ଆର୍.ଇ.କ୍ ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

ରଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ବାବଦରେ ଯେବେ ବି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ମରଣିକା ପଠାଯିବ, ସେବେ ସେଥିପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ । ଅଧିକତ୍ୱ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବାର ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ତାହାର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏପ୍ରିଲ 01, 2024 ପରଠାରୁ ହାସଲ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂଆ ରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁିତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ପଲିସି ଢାଞ୍ଚାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିବେ ଏବଂ ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖଠାରୁ ହାସଲ କରାଯାଇଥିବା / ନବୀକୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂଆ ରଣ ପାଇଁ ଯେପରି ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁିତ ହୁଏ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ବିଦ୍ୟମାନ ରଣଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏପ୍ରିଲ 01, 2024 କିମ୍ବା ତାହା ପରେ ପଡ଼ୁଥିବା, କିନ୍ତୁ ଜୁନ୍ 30, 2024 ରୁ ପରେ ହେଉ ନ ଥିବା, ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ତାରିଖରେ ନୂଆ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ।

13 ସମାନ ମାସିକ କିଛି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ହାଉସିଂ ରଣ ସମେତ) ଉପରେ ଅଧିର ସୁଧ ହାରର ପୁନଃସ୍ଥିରୀକରଣ

- I. ଇଏମଆଇ ଆଧାରିତ ଅଧିର ହାର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣର ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ ସାମର୍ଥ୍ୟକୁ ବିଚାରକୁ ନେବା ଆବଶ୍ୟକ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯେ ଯଦି ରଣର ମିଆଦକାଳରେ ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର/ ସୁଧ ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ଘଟିଲେ, ମିଆଦକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଏମଆଇକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ନିମନ୍ତେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ

ହେଡ୍ରୁମ୍/ମାର୍କିଟ୍ ଉପଲକ୍ଷ ଅଛି । ହେଲେ, ଲବ୍ଧିଆଳ ଆଧାରିତ ଅଛିର ହାର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବାବଦରେ, ବୃଦ୍ଧିଶୀଳ ସୁଧ ହାରର ପରିଣାମସ୍ଵରୂପ, ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହମତି ବିନା ରଣ ମିଆଦକୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ। ଏବଂ/କିମ୍ବା ଲବ୍ଧିଆଳ ପରିମାଣକୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ। ସମ୍ଭାଷ୍ୟ ଅନେକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି । ଏହି ଚିନ୍ତାର ବିଷୟକୁ ଦୂର କରିବା ନିମନ୍ତେ, କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱୟନ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ନିମନ୍ତେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରିବା ଲାଗି ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପଲିସି ଜାଣି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି:

- A) ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଏହା ଜଣାଇବ ଯେ, ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ସ୍ଵରୂପ ଲବ୍ଧିଆଳ ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣ ମିଆଦ କିମ୍ବା ଉଭୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ । ତତ୍-ପଶ୍ଚାତ୍, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଲବ୍ଧିଆଳ/ମିଆଦ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଘଟିଥିବା କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବିଳମ୍ବେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- B) ସୁଧ ହାରର ପୁନଃସମୀକ୍ଷାକରଣ (ରିସେଟ୍) ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ତାହାର ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ସୁଇଚ୍ ଓଭର କରିବା ନିମନ୍ତେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ପଲିସି, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ରଣର ମିଆଦରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କେତେ ଥର ସୁଇଚ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେବ ତାହାର ସଂଖ୍ୟା ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଇପାରେ ।
- C) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପ ବାଛିବାର ସୁଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ (i) ଲବ୍ଧିଆଳ ବୃଦ୍ଧି କରିବା କିମ୍ବା ମିଆଦ ବୃଦ୍ଧି କରିବା କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପକୁ ଏକାଠି ବ୍ୟବହାର କରିବା; ଏବଂ (ii) ରଣ ମିଆଦର ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ରଣକୁ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଆଗୁଆ ପରିଣୋଧ କରିବା । ଫୋରଲୋକର୍ ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ବିଦ୍ୟମାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଲାଗୁ ହେବ ।
- D) ରଣଗୁଡ଼ିକୁ ଅଛିରୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ସୁଇଚ୍ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପକୁ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ସମ୍ପର୍କରେ ପାରଦର୍ଶି ଭାବେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- E) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଅଛିର ହାର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମିଆଦ ବୃଦ୍ଧି କାରଣରୁ ଯେପରି ବିଯୁକ୍ତାତ୍ମକ ରଣମୁକ୍ତି ନ ଘଟୁଥାଏ ।
- F) କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଡ୍ରେମାସ ଶେଷରେ ଏକ ବିବରଣୀ ପଠାଇବ/ ଉପଲକ୍ଷ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅତି କମରେ ସେହି ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଲ୍ୟରାଶି ଓ ସୁଧର ହିସାବ, ଲବ୍ଧିଆଳ ପରିମାଣ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଲବ୍ଧିଆଳ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମଗ୍ର ମିଆଦ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର୍) ଦର୍ଶାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବରଣୀ ଯେପରି ସରଳ ହେବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ତାହାକୁ ସହଜରେ ବୁଝିପାରୁଥିବେ ।

II. ସମାନ ମାସିକ କିଛି ଆଧାରିତ ରଣ ବ୍ୟତୀତ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଯଥୋଚିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ, ବିଭିନ୍ନ କାଳାବଧିର ସମସ୍ତ ସମାନ ମାସିକ କିଛି ଆଧାରିତ ରଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ।

ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଡିସେମ୍ବର 31, 2023 ପୂର୍ବରୁ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ତଥା ନୂଆ ରଣଗୁଡ଼ିକୁ ପରିସରଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି। ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲକ୍ଷ ଥିବା ବିକଳ୍ପ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏକ ଯୋଗାଯୋଗ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ପଠାଯିବ ।

14 ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଓ ବିକ୍ରୟ :

ଏବଂ ଏହାପାଇଁ :

- (a) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସବୁ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ସାମଗ୍ରୀ ଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ତଥ୍ୟଭିତ୍ତିକ ଏବଂ ଏହା ଅତିରଞ୍ଜିତ ନୁହେଁ।
- (b) କୌଣସି ମିଡ଼ିଆ ଓ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ଲିଟେରେଚରରେ ଏହାର ବିଜ୍ଞାପନର କୌଣସି ଅଂଶ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରକୁ ଦର୍ଶାଉଥିବ ଯେଉଁଥିରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଫି ଓ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବା ପାଇଁ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବ ଓ ଏସମସ୍ତ ସଂପୃକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀର ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରିବ।
- (c) ନିଜ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ନୋଟିସ ଲଗାଇ, ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀ ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ; ପ୍ରାଧିକୃତ କର୍ମଚାରୀ/ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ଜରିଆରେ; କିମ୍ବା ସେବା ଗାଇଡ୍/ଚାରିଫ୍ ଅନୁସୂଚୀ ଯୋଗାଇ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମେତ, ଯଦି ଥାଏ) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- (d) 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 ।
- (e) ସମୟକୁ ସମୟ ଅନୁସାରେ ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଉଥିବା ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବ। 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 ଦ୍ଵାରା ପାଇପାରିବେ କିମ୍ବା ଏହି ବିଷୟ ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରି ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ।
- (f) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ସେଲିଂ ଏଜେନ୍ଟ୍ସ୍ (ଡିଏସଏସଏ) କୁ ପାଇଁ ଏକ ପରିଚାଳନା ବିଧିର 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।
- (g) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧି / କୋରିୟର ଏଜେନ୍ଟ୍ସ୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ରହିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ବିଧି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯାଇ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଓ ଅଭିଯୋଗଟିର ପରିଚାଳନା କରାଯିବା ସହିତ କ୍ଷତିର ଭରଣା କରାଯିବ।

15 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି:

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏକ ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ରୂପେ ରଖାଯିବା ପାଇଁ ବିବେଚନା କରାଯାଇଥାଏ ସେତେବେଳେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ଵୀକାରୋକ୍ତି ଅନୁସାରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ –

- (a) ପତ୍ର / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଡିଡ୍ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ରୂପେ ତାଙ୍କର ଦାୟବଦ୍ଧତା ବିଷୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଥିବ;
- (b) ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ରହିଥିବା ହେତୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ସେବାରେ ଖୁଲାପ ହେଲେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ;
- (c) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟବଦ୍ଧତା ରହିବ;

- (d) ଦାୟବଦ୍ଧତା ପରିମାଣ ବିଷୟକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ସେ ତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ;
- (e) ଏଭଳି ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାଙ୍କର ଦାୟବଦ୍ଧତା ଅନୁସାରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବ;
- (f) ଯଦି ଏହି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପଢ଼ା କରାଯାଇ ବିକଳ ରହିଥାଏ ତେବେ ସେ ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟକୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବୋଲି ମନେ କରିବ;
- (g) ଯେଉଁଠାରେ ତାଙ୍କର ଦାୟବଦ୍ଧତା ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପାଇଁ ସୀମିତ ରହିଥିବ କିମ୍ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ ଥିବ; ଏବଂ
- (h) ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁସାରେ ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟାତ୍ଵ ନିର୍ବାହ କରାଯିବ ଏବଂ ଯେଉଁ ଉପାୟରେ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବ।
- (i) କ୍ରେଡିଟର/ ଲେଣ୍ଡରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ତିନିଟି ସହିତ ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଏହାକୁ ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରିଦିଅନ୍ତି, ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କାରଣ ସତ୍ତ୍ଵେ ବକେୟା ଦେୟ ପଢ଼ା କରାଯିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି ସେଭଳି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ।

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କିଛି ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବ ଯେଉଁଥିପାଇଁ ସେ ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ସହମତ ଅଟନ୍ତି।

16 ନିଜସ୍ଵତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା, ଉଭୟ ବର୍ତ୍ତମାନର ଓ ଅତୀତର, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ବିବେଚିତ ହେବ (ସେ ଆଉ ଆମର ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନ ହୋଇ ରହିଲେ ମଧ୍ୟ) ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ଵାରା ଅନୁଶାସିତ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦତ୍ତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟକୁ କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ କାହା ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ସମୂହ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, କିନ୍ତୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଧିକାରୀ ମାନଙ୍କରେ କମ୍ପାନୀ ତାହାକୁ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବ:

- a) ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନଗତ ବା କୌଣସି ସକ୍ଷମ ନ୍ୟାୟାଳୟ / ପ୍ରାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯିବାକୁ ଥାଏ ଓ ଏପରି କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ରହିଥାଏ।
- b) ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।
- c) ଯଦି ଏଏଚଏଫଏଲ୍ 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।
- d) ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀରେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ କହିଥାନ୍ତି ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି/ ସହମତି ଏଥିରେ ରହିଥାଏ।
- e) ଯଦି ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସନ୍ଦର୍ଭ ଦେବା ପାଇଁ କୁହାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଏହାକୁ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ।
- f) ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିକଟରେ ଏହି ବିଷୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ମହଜୁଦ୍ ଆଇନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ସୀମା ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

୨) ଏଏଚଏଫଏଲ୍, ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ସହିତ କାହାରି ଦ୍ୱାରା ମଧ୍ୟ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ଉପଯୋଗ ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କରିବ ନାହିଁ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେଇନଥିବେ।

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

17 ଆବଶ୍ୟକ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ

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

a) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।

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

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିଜର ରଣ ଦେବା ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦ ଭାବ ରଖିବ ନାହିଁ। ପୁନଶ୍ଚ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନତା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଭିନ୍ନତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧାର ପ୍ରସାରକୁ ବ୍ୟାହତ କରିବ ନାହିଁ । ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ ଏହା ଏଏଚଏଫଏଲ୍ କୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ଯୋଜନାର ସ୍ଥାପନ କରିବା ବା ଏଥିରେ ଭାଗ ନେବା ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଲଗାଇବ ନାହିଁ । ଅସୁଲି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦିନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଓ ମହଜୁଦ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ ସାଧାରଣ ଉପାୟର ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ଓ ଆଇନଗତ ଶୈଳୀ ମଧ୍ୟ ଦେଇ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ନିକଟରେ ଦେୟ ରାଶିକୁ ସଂଗ୍ରହ ଓ ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ବିଧି ଏକ ମଡେଲ୍ ନୀତି ପ୍ରଥମରୁ ରହିଛି ।

ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଖାତାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଅନୁରୋଧ ମାମଲାରେ ବା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଠାରୁ ବା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାରୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ସହମତି ବା ଅନ୍ୟଥା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ଭିତରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଆଇନ ସଙ୍ଗତ ପାରଦର୍ଶୀ ଚୁକ୍ତିମୂଳକ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

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

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

b. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ରହିଥିବ ଓ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କର ନିଜର ସ୍ରୋତରୁ ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ

କରାଯାଇଥିବ ।

ଏହି ପ୍ରୟୋଜନ ପାଇଁ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ସ୍ଥଳ୍ପ ସ୍ରୋତର ଅର୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଏଚଏଫସି / ଏନବିଏଫସି ଏବଂ/ କିମ୍ବା କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ରୋତ ।

ସବୁ ଦୋହରା / ବିଶେଷ ହାର (ଫିକ୍ସଡ୍ ଓ ଫ୍ଲୋଟିଂ 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 ପୁରା ଅବଧୂ ପାଇଁ ଦର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥାଏ ।

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

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଉପାଦାନ ଯଥା ସେବା ଚାର୍ଜ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମେତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜିଏସଟି (ଯଦି ଥାଏ), ଅଫର କରାଯାଉଥିବା ସେବା, ଉପାଦ ସୁଚନା, ବିଭିନ୍ନ ସଞ୍ଚାଳନ ପାଇଁ ସମୟ ନୀତି ଓ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଯାହା ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ପରିଚାଳନାରେ ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛତାକୁ ବିକଶିତ କରିବା ପାଇଁ ରହିଛି । ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକୁ “ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍”, “ବୁକଲେଟ୍ /କ୍ରୋଚର୍ସ”, “ଝେବସାଇଟ୍”, “ପ୍ରଦର୍ଶନର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ” ଓ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁସାରେ “ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ”କୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

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

18 ବକେୟା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ

ଯେତେବେଳେ ରଣ ଦିଆଯାଇଥାଏ, ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅର୍ଥ, ଅବଧୂ ଓ ପରିଶୋଧ ଅବଧୂ 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 ପରିଦର୍ଶନ 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 ।

ରଣ ଅସୁଲି ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଉପାଦାନର ସାହାରା ନେବନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ସମୟ ଅସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଅସୁଲି ପାଇଁ ବାହୁବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ରୁକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ, ତେଣୁ କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ତାହାର

କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉଚିତ ଆଚରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ରୂପେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୁଅନ୍ତି ।

ପାରସ୍ପରିକ ରୂପେ ସ୍ୱୀକାର୍ଯ୍ୟ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଉପାୟରେ ବକେୟା ରାଶି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିବାଦ ବା ମତଭେଦକୁ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବା ପାଇଁ ସବୁ ସହାୟତା ଦିଆଯାଏ ।

- i. ଯେତେବେଳେ ରଣ ଦିଆଯାଇଥାଏ, ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅର୍ଥ, ଅବଧି ଓ ପରିଶୋଧ ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବୁଝାଇବା ଆବଶ୍ୟକ । 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 ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏହା ଉପରେ ପୁନରାଧିପତ୍ୟ କରି ତାଙ୍କୁ ମନେ ପକାଇ ଦେବା ବିଷୟ ରଖାଯିବ ।
- ii. ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ର ସଂଗ୍ରହଣ ନୀତି ସୌଜନ୍ୟତାମୂଳକ ନୀତିରେ ଆଧାରିତ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ଓ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ । ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଜାୟ ରଖିବ ଓ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବ । ଏଏଚଏଫଏଲ୍ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ବକେୟା ସଂଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା / ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିପଜେସନ ପାଇଁ ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରେ ଯିଏକି ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଓ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ହୋଇଥିବା ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ଉପସ୍ଥାପନ କରିବେ ଓ ତାଙ୍କର ଅନୁରୋଧରେ ତାଙ୍କର ପରିଚୟ କାର୍ଡକୁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯିବ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱୀକୃତିନାମା ଅନୁସାରେ ଦିଆଯିବ । ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କିତ ସବୁ ପ୍ରକାର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।
- iii. ସବୁ କର୍ମଚାରୀ ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ଏଏଚଏଫଏଲ୍ 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:

a) 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 ।

b) ଏଏଚଏଫଏଲ୍ କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ପରିଚୟ ଓ ସ୍ୱୀକୃତି ବିଷୟକୁ ପ୍ରଥମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରୁଥିବା ସମୟରେ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ ।

c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ପ୍ରତି ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।

d) ସ୍ୱାଭାବିକ ଶୈଳୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

e) ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ପ୍ରତିନିଧି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସକାଳ 8.00 ଘଟିକାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7.00 ଘଟିକା ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିଗତ ସ୍ଥାନରେ କିଛି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପରିସ୍ଥିତି ରହିନଥାଏ ।

f) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କଲ୍ ନ କରିବା କିମ୍ବା ଏ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରା ନ ଯିବାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।

g) ସମୟ ଓ କଲର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟକୁ ନଥିପତ୍ର କରି ରଖାଯିବ ।

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

i) ବକେୟା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରୁଥିବା ସମୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବଭଙ୍ଗୀ ଓ ଶୈଳୀରେ ଉପସ୍ଥିତ

ହେବା ଉଚିତ୍ ।

j) କେବଳ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟି ରଣ ଅସୁଲି/ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିସରକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ସହିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

k) ପରିବାରରେ ଶୋକାକୁଳ ପରିସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଏପରି କୌଣସି ଦୁଃଖଦାୟକ ଅବସର କିମ୍ବା ବିବାହ ଉତ୍ସବ, ପର୍ବପର୍ବାଣି ଇତ୍ୟାଦି ସମୟରେ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ କଲ୍ କରିବା/ପରିଦର୍ଶନକୁ ଏଡ଼ାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।

l) ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପଠାଯାଇଥିବା ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀର ଅନୁମୋଦନ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

m) କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର (କେବଳ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ)ଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମ୍ପର୍କୀୟ/ପରିଚିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ ନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

19 ଉନ୍ମୋଚନ ଓ ସ୍ଵଚ୍ଛତା

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

- (a) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ଏମଆଇଟିସି ଫର୍ମାଟ୍ ।
- (b) ଶାଖାରେ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରି ।
- (c) ସର୍ଭିସ୍ ଗାଇଡ୍/ ତାରିଫ୍ ସିଡ୍ଝ୍ୟୁଲ ପ୍ରଦାନ କରି ।
- (d) ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲପଲାଇନ୍ ।
- (e) ଏସଟଏସଲ୍ ର ୱେବସାଇଟ୍; ଏବଂ
- (f) ପ୍ରାଧିକୃତ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲପ ଡେସ୍କ ।

ଏସଟଏସଲ୍ ରଣ ଆବେଦନ, ଯଦି ରଣ ପରିମାଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇ ନଥାଏ / ବନ୍ଦନ ହୋଇନଥାଏ ତେବେ ଫେରସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଫି ପରିମାଣ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଓ ଚାର୍ଜ, ଯଦି ଥାଏ, ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଯଦି ଥାଏ, ଫିକ୍ସରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ କିମ୍ବା ବିପରୀତ କ୍ରମେ ରଣ ସୁଇଚିଂ ପାଇଁ କନଭର୍ସନ ଚାର୍ଜ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଧାରା ରହିଥିଲେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବ ଏସବୁ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଫିସ୍ / ପ୍ରଦେୟ ଚାର୍ଜ ସୂଚନା ପାରଦର୍ଶିତା ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉନ୍ମୋଚିତ କରିବା ଅନ୍ୟ ଶରଣେ, ଏସଟଏସଲ୍ ଏହାର ସବୁ ପ୍ରକାର ମୂଲ୍ୟ ସହିତ ସବୁ ଚାର୍ଜ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ' ଯାହା ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ ରହିଥିବ ତାହାକୁ ପାରଦର୍ଶିତା ଉପାୟରେ ଉନ୍ମୋଚିତ କରିବା ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ସେ ପ୍ରକାର ଚାର୍ଜ / ଫି ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାତରଅନ୍ତର ରହିବ ନାହିଁ ।

20 କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟି / କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ

a) ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଖାତା ଖୋଲନ୍ତି ସେତେବେଳେ ଏସଟଏସଲ୍ ତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବ ଯେ ସେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟି / କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଖାତା ବିବରଣୀ କେବେ ଦେଇ ପାରିବେ ଓ ଏସଟଏସଲ୍ ଏମାନଙ୍କ ସହିତ ଚେକ କରିପାରିବେ ।

b) ଏସଟଏସଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟିଙ୍କୁ ଏହି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇ ପାରିବ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ବକେୟା ରହିଛି ଯଦି :

- i. ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଦେୟ ପଇଠ କରିବାରେ ପଛେଇ ଯାଇଛନ୍ତି ।

- ii. ବକେୟା ରାଶି ବିବାଦରେ ନାହିଁ; ତଥା
- iii. ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଔପଚାରିକ ଦାବୀ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ କୁ ସକ୍ଷ୍ମ ହେବା ପ୍ରକାରେ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇ ନାହାନ୍ତି ।
- c) ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ଟ୍ସ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ନିଜର ଯୋଜନାକୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରିବେ । ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ଟ୍ସ ଭୂମିକା ଓ ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର କ୍ଷମତା ଉପରେ ପଡ଼ିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରଭାବ ସମ୍ପର୍କରେ କହିବେ ।
- d) ଏଏଚଏଫଏଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ଟ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି ।
- e) କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ଟ୍ସ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ କପି ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ସେ ଏହାକୁ ଦାବୀ କରନ୍ତି ।
- f) ଗ୍ରାହକ / ସିଆଇସିରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନୁରୋଧ / ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ 26.04.2024 ଠାରୁ ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର୍ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

21 ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣିବା (କେୱାଲସି) ପଲିସି:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ଖୋଲିବା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବା ଓ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ଆମର ନୋ ଯୁଓର କଣ୍ଟ୍ରୋଲ (କେୱାଲସି) ପଲିସି ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରକାରେ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ନଥିପତ୍ର କିମ୍ବା ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ଦାଖଲ କରିବାକୁ କୁହାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କେୱାଲସି ନୀତି, ଆଣ୍ଟିମନି ଲଣ୍ଡରିଂ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପରିପୂରଣ କରୁଥିବା ସେପରି ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ସେ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ ।

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

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

22 ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟସ :

ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ବିଭିନ୍ନ ଜମା ସ୍କିମ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯଦି ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଏହି ବିଷୟ ଏନଏଚବି / ଲକ୍ଷ୍ମୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ, ଏଥିସହିତ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧର ପ୍ରଣାଳୀ, ଡିପୋଜିଟର ସର୍ତ୍ତ, ପ୍ରିମାଟ୍ୟୁଓର ଉଠାଣ, ନବୀକରଣ, ଡିପୋଜିଟ୍ ବିପକ୍ଷରେ ରଣ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ।

23 ଶାଖା ବନ୍ଦ ହେବା / ଶିଫ୍ଟିଂ / ରିଲୋକେସନ୍/ ମଜ୍ବୁର

ନିଜ ଶାଖା ବନ୍ଦ ହେବା/ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନୋଟିସ ବୋର୍ଡରେ ଏକ ନୋଟିସ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରି ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ଶାଖା ବନ୍ଦ ହେବାର ଅନ୍ୟତମ 90 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ ରିଲୋକେସନ୍/ଶିଫ୍ଟିଂ/ମଜ୍ବୁର ସମ୍ପର୍କରେ ଦୁଇଟି ଖବରକାଗଜରେ ଏକ ନୋଟିସ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଏନଏଚବିକୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

24 ସାଧାରଣ- କମ୍ପାନୀ ଏହା କରିବ :

- ରଣ ଉପାଦ ସହିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ 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 । ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତାର ଅନୁଯାୟୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ, ଠିକଣା, ନିଯୁକ୍ତି ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ବୈଧାନିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନଥିପତ୍ର (ଯଥା ପ୍ୟାନ୍ ବିବରଣୀ) ସଂପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେଉଁସବୁ ନଥିପତ୍ର ଦେବାକୁ ହେବ ସେ ସଂପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଲ୍ଲିଖିତ ଆବାସିକ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ବ୍ୟାବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ /କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ତାଙ୍କ ଗୃହକୁ ପରିଦର୍ଶନ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଉଚ୍ଚ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼େ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା 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 ଜାଲିଆଡିମ୍ପୁଲକ 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 ଭିନ୍ନସମତା ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ରଖାଯିବ ନାହିଁ ।

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

2. 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 ।

3. ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ପରାମର୍ଶ ଦେବ ଯେ ଯଦି ସେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ ଜାଲିଆଡିମ୍ପୁଲକ 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 ।

4. ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଲିଜ୍, ଜାତି ଓ ଧର୍ମ ଭିତ୍ତିରେ ତାହାର ରଣଯୋଗାଣ କାରବାରରେ କୌଣସି ପାତର ଅନ୍ତର କରିବ ନାହିଁ । 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 ।

5. ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ସ୍ୱାଭାବିକ କାର୍ଯ୍ୟଧାରାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନଠାରୁ ରଣ ଖାତାର ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଲାଗି ଅନୁରୋଧର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବ ।

6. ଉକ୍ତ ବିଧିର ପ୍ରସାର ପାଇଁ ଏଏଚଏଫଏଲ୍ ଏହା କରିବ :

- a) ଏହି ବିଧିର ଗୋଟିଏ କପିକୁ ଝେବସାଇଟରେ ଏବଂ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।
- b) କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ବୈଦ୍ୟୁତିକ ଯୋଗାଯୋଗ ଆକାରରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମେଲ୍ ପଠାଇ ଏହି ବିଧି ବା କୋଡ୍ କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ;
- c) ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିଧି ସମ୍ପର୍କରେ ସଂପୃକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ବିଧିକୁ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସରେ ପରିଣତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି;
- d) ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂଆ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି କୋଡର ଗୋଟିଏ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଦ୍ରଷ୍ଟବ୍ୟ: ଡିଜିଟାଲ ଲେକ୍ସିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୁହେଁ ।
