

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ୍ କୋଡ୍ (ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା)

ମଣପୁରମ୍ ହୋମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ୍ କୋଡ୍ (ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା)

ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ : 13/11/2021

ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ : ନଭେମ୍ବର 2022

ପଲିସୀଧାରକ : ସଚିବ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ

ଅନୁମୋଦନକାରୀ : ଅଧ୍ୟକ୍ଷ

ବିଷୟ ସୂଚୀ

- 1. କୋଡ୍ (ସଂହିତା)ର ପ୍ରୟୋଗ.....3
- 2. ରଣ ଏବଂ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ.....3
- 3. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ନହେବାର କାରଣ ନିମନ୍ତେ ଯୋଗାଯୋଗ.....4
- 4. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ.....4
- 5. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ୍ କୁ ଦାୟିତ୍ୱ.....5
- 6. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ..... 5
- 7. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ୍ କୋଡ୍'ର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପଦ୍ଧତି.....6
- 8. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲଗାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟମାବଳୀ.....6
- 9. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲଗାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ.....6
- 10. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ.....7
- 11. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର.....7
- 12. ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ବିଶ୍ୱସ୍ତତା..... 8
- 13. ସାଧାରଣ..... 9

ପରିଚୟ :

ହାଇସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ୍ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏବଂ ନେଶନାଲ୍ ହାଇସିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରିକରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ମଣପୁରମ୍ ହୋମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (MAHOFIN) ଦ୍ୱାରା ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଏହି ପଲିସୀ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏନ୍‌ଏଚ୍‌ସି ସର୍କୁଲାର ଆଧାରରେ ଏବଂ ଆର୍ବିଆଇ ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ଟିଗ୍‌ନ DOR.Fin.HFC.CC.No.120 / 03.10.136 / 2020-21 ଫେବୃଆରୀ 17, 2021 ଅନୁସାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି ।

## 1. କୋଡ୍ (ସଂହିତା)ର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି କୋଡ୍‌ର ପ୍ରୟୋଗ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ସେଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା, ଏହାର ସହାୟକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ସ୍ୱୟଂ ମାଲିକାନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଙ୍ଗ୍ ଅଧୀନରେ) କାଉଣ୍ଟର୍ରେ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉନଥାଏ କାହିଁକି ।

## ରଣ ଏବଂ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- 2.1. ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ସେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।
- 2.2. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଦେୟ ଫର୍ମ /ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ଯଦି ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ /ବିତରଣ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ବାତିଲ ହୁଏ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଅପ୍‌ଶନ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜ୍‌ସ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ/ଦଣ୍ଡ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ରଣକୁ ଫିକ୍ସ୍ ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ହାରକୁ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ଅଦଳବଦଳ କରିବା ପାଇଁ, ଯେକୌଣସି ସୁଧର ରିସେଟ୍ କ୍ଲଜ୍ ର ଅଧିକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବିଷୟ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ, ସେସମସ୍ତ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ । ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥରେ, କମ୍ପାନୀ ପାରଦର୍ଶୀଭାବେ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ୍ ସହିତ “ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ” ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବା ଜରୁରୀ ଯେ, ଏହିପରି ସକଳ ଚାର୍ଜ୍/ଫର୍ମ ଯେପରି ଭେଦଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ନହୁଏ ।
- 2.3. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ହିତକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ସାଫ୍ଟିକାଲ୍ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସୂଚାଇପାରେ ।
- 2.4. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । ପ୍ରମୁଖରୂପେ, ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ଭିତରେ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଡିସ୍ମୋଇ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଜରୁରୀ ।

## 3. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ନହେବାର କାରଣ ନିମନ୍ତେ ଯୋଗାଯୋଗ

- 3.1. ସାଧାରଣତଃ, ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଅବଗତ କରାଯିବ ଜରୁରୀ ଯେ ତାଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ନିମନ୍ତେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- 3.2. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଏଭଳି ଏକ ଭାଷାରେ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣରାଶି ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, ଇଏମ୍‌ଆଇ ଷ୍ଟକ୍‌କ୍ଲର୍, ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ୍‌ସ୍, ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ସହିତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକାର ନିଜ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବେ ।
- 3.3. କମ୍ପାନୀ ରଣ ବୁକ୍ସରେ ବିଲମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ୍ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ

କରିବେ ।

3.4. କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ଉତ୍କୃତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ସହିତ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ରୂପେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ / ବିତରଣ ସମୟରେ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ସମକ୍ଷରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଛ

3.5. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରେ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହା ରଣ ପ୍ରଦାନ ନକରିବାର କାରଣ(ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅବଗତ କରିବ ।

#### 4. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ

4.1. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମା / ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ବିତରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

4.2. କମ୍ପାନୀ ରଣ ବିତରଣ ଅନୁସୂଚୀ, ସୁଧହାର, ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଫୀ/ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚନା ଜାରିକରିବ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବିତ ରୂପେ ପ୍ରଭାବୀ ଅଟେ ଏବଂ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଧାରା ସାମିଲ କରାଯାଇଛି ।

4.3. ଯଦି ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯୋଗୁ ଗ୍ରାହକ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବିନା କୌଣସି ସୂଚନାରେ ତାଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ କିମ୍ବା ସୁଧ ନ ଦେଇ ଏହାକୁ ବଦଳାଇପାରିବେ ।

4.4. ବୁଦ୍ଧିନୀମା ଅନୁଯାୟୀ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପର୍ଫର୍ମାନ୍ସକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଦ୍ୱରାନ୍ତ୍ରିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟୀର ଆବଶ୍ୟକତାର ନିଷ୍ପତ୍ତି, ରଣ ବୁଦ୍ଧି ସହିତ ସମାନ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

4.5. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶିର ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ଉପରେ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ ଦାବି ପାଇଁ ଗ୍ରହଣାଧିକାର ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟୀକୁ ରିଲାଇ କରିବ । ଯଦି ଏଭଳି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବୀ ଏବଂ ସାମ୍ପ୍ରତିକ ଦାବୀ ସେଟଲ୍/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯେଉଁସବୁ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟୀ ଧରି ରଖିବାର ଅଧିକାରୀ, ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରାଯିବ ।

#### 5. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ୍ କ ଦାୟିତ୍ୱ

5.1. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ୍ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ଭିତରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣର ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛନ୍ତି । ଏହି ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉପୁଜୁଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅନ୍ତତଃପକ୍ଷେ ଶୁଣାଯାଇ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଏହାର ସମାଧାନ ହେଉ ।

5.2. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ୍ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରବନ୍ଧନର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ତନ୍ତ୍ରର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟାନୁସାରେ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ଏକତ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ଅନ୍ତରାଳରେ ବୋର୍ଡରେ ସର୍ବମ୍ଭାବ କରାଯାଇପାରେ, ଯେପରି ଏହା ଦ୍ୱାରା

ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଏ ।

**6. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ**

6.1. କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ନିଜ ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବା, ରେଜିଷ୍ଟର କରିବା ଏବଂ ଏହାର ନିବାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନୁଲାଇନରେ ଆସୁଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସାମିଲ ହେବ ।

6.2. ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଏହି ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ରରେ ଉକ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ହେବା ଜରୁରୀ ଯିଏ ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ କରିବେ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଫୋନ୍ ଉପରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରକୁ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ଉଚିତ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

6.3. ଅଭିଯୋଗ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଅନ୍ତିମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଏହାର ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ କାହିଁକି ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଛି ତାହା ବୁଝାଇବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ନିବାରଣ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ଉକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କେଉଁ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ସେ ବାବଦରେ ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବା ଜରୁରୀ ।

6.4. କମ୍ପାନୀ ପୀଡ଼ିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯିବା ପାଇଁ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ଚର୍ଚ୍ଚାଧିକାରୀ ଟାଲମ୍, ଉପର ସ୍ତରକୁ ଯିବାର ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି) ପ୍ରକାଶିତ କରିବ ଏବଂ ଏସବୁ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଯେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ ନକରନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଟନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ନିମନ୍ତେ ନେଶ୍ନନାଲ ହାଇସିଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କକ୍ଷକୁ ଏନ୍-ଏର୍ବି ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଅନୁଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଏନ୍-ଏର୍ବି, ନ୍ୟୁଆଡିଲ୍ଲୀକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି ।

7. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଯାହା ବିଶେଷତଃ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ)ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଲାଗୁ କରାଯିବ । ଏହାକୁ ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ରଖାଯିବ ।

**8. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲଗାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟମାବଳୀ**

8.1. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ସାମ୍ପ୍ରତିକ କାରକ ଯଥା: ଫଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରିଫିଅମ୍ ଆପଦକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ସୁଧ ହାରର ଏକ ମଡେଲ୍ ତିଆରି କରିବ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ସୁଧହାର ନିଶ୍ଚୟ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆପଦ ସ୍ତର ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗଙ୍କ ପାଇଁ ସୁଧର ବିଭିନ୍ନ ହାର ଲଗାଇବାର ଯଥାର୍ଥତାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ପାଖରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ/ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନୀତି ହେବ ।

8.2. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆପଦଗୁଡ଼ିକର ବର୍ଗୀକରଣ ଏବଂ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) କୁ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଡ୍ରେସ୍‌ବାଇଚ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଯଦି ସୁଧହାରରେ କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ତେବେ ତାହା ଡ୍ରେସ୍‌ବାଇଚ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ଅପ୍‌ଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

8.3. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବାର୍ଷିକୀକୃତ ହାର ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହାଫଳରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବ ଯାହା ଖାତାରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।

8.4. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହୀତ କିଛିଗୁଡ଼ିକରେ ସୁଧ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟନ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ ।

## 9. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଲଗାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ ସହିତ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ନିଶ୍ଚୟ କରିବାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ରଣର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପାରଦର୍ଶିତା ବିଷୟରେ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବାକୁ ହେବ । ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ତନ୍ତ୍ରକୌଶଳ ସ୍ଥାପନ କରିଛି ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାରଦର୍ଶିତା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ।

## 10. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

### କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ଵ

10.1. ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବାସ୍ତବ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।

10.2. ଯେକୌଣସି ମିଡିଆ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀରେ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଯାହା କୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏଥିରେ ସୁଧ ହାରରେ ଏକ ସନ୍ଦର୍ଭ ସାମିଲ ଅଟେ, ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଫୀ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ କିମ୍ବା ଡ୍ରେସ୍‌ବାଇଚ୍‌ରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି କି ନାହିଁ ।

10.3. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଶାଖାରେ ନୋଟିସ୍ ଲଗାଇ, ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀର ଡ୍ରେସ୍‌ବାଇଚ୍‌ରେ ନିୟୁତ୍ତ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ସେବା ଗାଇଡ୍ / ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଜରିଆରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ (ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ ସହିତ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

10.4. ସପୋର୍ଟ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ନିମନ୍ତେ କମ୍ପାନୀ ଯଦି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ହେବ ଯେ ଏହିପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ) କୁ ଠିକ୍ ସେହି ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରୁଛନ୍ତି ଯେପରି ସ୍ଵୟଂ କମ୍ପାନୀ କରେ ।

10.5. କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ । ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେତେବେଳେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ସେମାନେ ଏଭଳି ସୂଚନା/ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ଡ୍ରେସ୍‌ବାଇଚ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ମାଧ୍ୟମରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରି ନିଜର ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାଆନ୍ତି ।

10.6. କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କର ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଙ୍ଗ୍ ଏଜେନ୍ସୀ (ଡିଏସ୍ଏ) ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବ, ଯାହାର ସେବା ବଜାର ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ନିଜର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ।

10.7. କମ୍ପାନୀ ନିଜ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଙ୍ଗ୍ ଏଜେନ୍ସୀ (ଡିଏସ୍ଏ)/ ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏମ୍ଏ) ପାଇଁ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ।

10.8. କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧୀ / କ୍ୟୁରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସ୍ଏ ଯଦି କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ରହିବା କିମ୍ବା କୋର୍ଡ୍'ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ତଥା ଏହାର ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

## 11. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

ଯେତେବେଳେ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, ସେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ତଥ୍ୟ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ :

ଏ. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ

ବି. ଦେୟତାର ରାଶି ଯାହାପାଇଁ ସେ ନିଜେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧ ହେବେ;

ସି. ଏଭଳି ସ୍ଥିତି, ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ନିଜ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ନିମନ୍ତେ ତାଙ୍କୁ ଡାକିବେ;

ଡି. ଯଦି ସେ ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ଏଭଳି ସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀରେ ଥିବା ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥକୁ କମ୍ପାନୀ ରିକୋର୍ଡ୍ କରିଛି କି ନାହିଁ;

ଇ. ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ କି ଅସୀମିତ; ଏବଂ

ଏଫ୍. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵଗୁଡ଼ିକ ଡିସ୍ଚାର୍ଜ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାସହିତ କେଉଁ ପ୍ରକାରରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବ ।

ଜି. ଯଦି ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମ ଥାଇ ମଧ୍ୟ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ରଣଦାତା / ରଣଦାତା ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବିର ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ତେବେ ଏହି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ ମଧ୍ୟ ଏକ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଡିଫଲ୍ଟର ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ ଯେକୌଣସି ସାମଗ୍ରୀକ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରିବ, ଯାହା ପାଇଁ ସେ ଏକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ନିଜକୁ ସ୍ଥାପିତ କରିଛନ୍ତି ।

## 12. ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ବିଶ୍ଵସ୍ତତା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିବରଣୀ, ଉତ୍ତମ ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅତୀତକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ ।

12.1. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟର ପ୍ରକାଶ କଦାପି କରିବ ନାହିଁ, ତାହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, କାହାକୁ ବି, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ/ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ଅଟେ ।

ଏ. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଥାଏ

ବି. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଟେ

ସି. ଯଦି କମ୍ପାନୀର ହିତ ସକାଶେ ତାଙ୍କୁ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, ଠକେଇ ରୋକିବା ପାଇଁ) । ତଥାପି, ଏହାର ଉପଯୋଗ ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଖାତା (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସହିତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଏକ କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ ।

ଡି. ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ସହିତ

ଇ. ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ସେମାନେ ତାହା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ ।

12.2. କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିବରଣୀ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନଗତ ଡାଆଁ ଅଧୀନରେ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ସୀମା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

12.3. କମ୍ପାନୀ, କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଅନ୍ୟ କାହା ଦ୍ଵାରା ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟର ଉପଯୋଗ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କୁ ଏପରି କରିବାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ଅଧିକୃତ ନକରିଛନ୍ତି ।

### 13. ସାଧାରଣ

13.1. କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା, ଜଣାପଡ଼େ) ।

13.2. ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସହମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁରୂପ ପାରଦର୍ଶୀ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

13.3. ଯେତେବେଳେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ସେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ପରିଶୋଧ କାଳାବଧି ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ । ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଦେଶର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଯାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ଭେଟି ଏବଂ / କିମ୍ବା କୌଣସି ସିକ୍ୟୋରିଟୀ ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତେବେ ତାକୁ ନିଜ ପୁନଃଅଭିଆରରେ ନେବା ସାମିଲ ଅଟେ ।

13.4. ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବିଷୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ଫୋନ୍ କରି ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ରଣ ଆଦାୟ ନିମନ୍ତେ ଯୋର୍-ଜବର୍ଦସ୍ତ୍ରର ସାହାଯ୍ୟ ନେବ ନାହିଁ । ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀର

କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦୁର୍ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ଅଟେ, ସେଥିପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀଗଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ରୂପେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।

13.5. କମ୍ପାନୀ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ନିୟୋଜିତ କରିନାହିଁ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ନିୟୋଜିତ କରେ, ତେବେ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ ।

13.6. କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗୃହ ରଣ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ କରିବା ସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଆଦାୟ କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ :

ଏ. ଯଦି ଗୃହ ରଣ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାରରେ ଅଛି ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ଅଛି

ବି. ଯଦି ଗୃହ ରଣ ଫିକ୍ସଡ୍ ସୁଧ ହାରରେ ଅଛି ଏବଂ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଦ୍ଵାରା ନିଜ ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ କରାଯାଇଛି ।

ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ନିଜସ୍ଵ ଉତ୍ସ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତିର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ /ଏର୍ଏଫ୍ସି / ଏନ୍ବିଏଫ୍ସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସ ।

ସମସ୍ତ ଡୁଆଲ୍ / ବିଶେଷ ଦର (ଫିକ୍ସଡ୍ ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ଉଭୟ) ଗୃହ ରଣ ଉପରେ ଫିକ୍ସଡ୍/ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ଦର ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ମାନଦଣ୍ଡ ଲାଗୁହେବ, ଯାହା ଏହି ତଥ୍ୟ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ ଯେ ଲୋନ୍ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ସମୟରେ ଫିକ୍ସଡ୍ କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ରେ ଅଛି କି ନାହିଁ । ଡୁଆଲ୍ / ବିଶେଷ ଦର ଗୃହ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ମାନଦଣ୍ଡ ଅରେ ରଣକୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ଦର ରଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପରେ, ଫିକ୍ସଡ୍ ସୁଧହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ଲାଗୁ ହେବ । ଏହା ସମସ୍ତ ଡୁଆଲ୍/ ବିଶେଷ ଦର ଗୃହ ରଣ ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ଯାହାକୁ ଫୋର୍କ୍ଲୋଜ୍ କରାଯାଇଛି । ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍ ରଣ ହେଉଛି ଯେଉଁଠାରେ ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ଦର ଫିକ୍ସଡ୍ କରାଯାଇଥାଏ ।

13.7. କମ୍ପାନୀ ସହ-ବାଧତାମୂଳକ(ଗଣ)ଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁରୀ ଯେକୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫୋର୍କ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଦଣ୍ଡ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ।

13.8. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରୁଚ୍ଛି ହୋଇଥିବା ଗୃହ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଦୂରତ୍ଵ ଏବଂ ଭଲଭାବେ ବୁଝିପାରିବାର ସୁବିଧା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ଏଭଳି ରଣର ମହତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମ୍ଆଇଟିସି) ଥିବା ଏକ ଦସ୍ତାବେଜ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ । ଦସ୍ତାବେଜ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ ସିକ୍ୟୋରିଟୀ ଦସ୍ତାବେଜର ଅତିରିକ୍ତ ହେବ । ଉକ୍ତ ଦସ୍ତାବେଜର ଦୁଇଟି ପ୍ରତିଲିପି ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି । କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ମଧ୍ୟରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତିଲିପି ସ୍ଵୀକୃତି ପତ୍ର ରୂପେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ ।

13.9. କମ୍ପାନୀ ସଞ୍ଚାଳନରେ ପାରଦର୍ଶୀତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ସେବା ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡାମୂଳକ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା, ଉତ୍ପାଦ ତଥ୍ୟ, ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଦିଗର ପ୍ରସାର ଆବଶ୍ୟକ ।

13.10. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାସମୂହ ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।

13.11. କମ୍ପାନୀ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସମୟରେ ଲିଜ୍, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଏହାଛଡ଼ା, କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ରୂପେ ଅକ୍ଷମ ଆବେଦକଙ୍କ ସହିତ ଉତ୍ସାହ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଏହାସହିତ, ଏହା ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଜନାକୁ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ବାରଣ କରିବ ନାହିଁ । ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସଂଲଗ୍ନରେ ଆବଦ୍ଧ ।

**13.12. କୋଡ୍‌କୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବା ନିମନ୍ତେ, କମ୍ପାନୀ:**

- ଏ. ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୋଡ୍‌ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ପ୍ରଦାନ କରିବ
- ବି. ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରିବ
- ସି. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରିବ ଏବଂ
- ଡି. ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ କୋଡ୍‌କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।

**ସଂଲଗ୍ନକ**

**ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ**

1. ହାଇସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ଏର୍ଏଫ୍‌ସି) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସକଳ ଉତ୍ସାହ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ ଏହା ଏର୍ଏଫ୍‌ସି ର ସମସ୍ତ ଶାଖା / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
2. ସମସ୍ତ ଉତ୍ସାହ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେପରି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଛି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଦୁର୍ବଳତା ରଣ ମଞ୍ଚୁର / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ମାନଦଣ୍ଡ ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
3. ଏର୍ଏଫ୍‌ସି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଯେପରି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରେ ଠିକ୍ ସେପରି ସେବା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ କରିବା ଜରୁରୀ ।
4. ଏର୍ଏଫ୍‌ସି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ସାହ, ସେବା ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଯେଉଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିଥାଏ ଠିକ୍ ସେହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
5. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଦେୟ, ବନ୍ଧକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଲାଗୁ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
6. ଯଦି ଏକ ଏର୍ଏଫ୍‌ସି ର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସୀ ଏହା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ସହ-ରଣଗ୍ରହଣୀୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ପାଇଁ ବାଧ୍ୟ କରେ ନାହିଁ, ତେବେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ବାଧ୍ୟ କରାଯିବା ଅନୁଚିତ୍ ।
7. ଏର୍ଏଫ୍‌ସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରକ୍ଷର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ତୁଳନା କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
8. ଏର୍ଏଫ୍‌ସି ଟିପଚିହ୍ନ ଲଗାଉଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯେକୌଣସି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ମନା କରିବା ଅନୁଚିତ୍ । ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଏର୍ଏଫ୍‌ସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ୍ ଭାବରେ ଟିପଚିହ୍ନର

ଘୋଷଣାନାମା ନେଇପାରନ୍ତି ।

9. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପିଡ଼ିବା ଏବଂ ଫର୍ମ, ସ୍ଲିପ୍ ପୂରଣ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଅତିରିକ୍ତ ସୁବିଧାସମୂହ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଜରୁରୀ । ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ବ୍ୟବସାୟର ନିୟମ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ପଢ଼ିବା ଜରୁରୀ ।
  10. ଏର୍ଏଫ୍ସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଦେବାକୁ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁବିଧାର ଲାଭ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେବାକୁ ହେବ, ଯାହାକୁ ସେ ବାଛି ପାରନ୍ତି, ଯେଉଁଥିରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ଅଟେ ।
  11. ଯଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ଚାହାଁନ୍ତି ତେବେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ନିଜ ଖାତା ପରିଚାଳନା ନିମନ୍ତେ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପାଞ୍ଚାନ୍ତ ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି କିମ୍ବା ମାଣ୍ଡେଟ୍ ହୋଲ୍ଡର୍ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇପାରେ ।
  12. ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପରିଚାଳକ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଜରୁରୀ ।
  13. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରି ସମାନ ହେବା ଜରୁରୀ । ଖାତାକୁ ସ୍ଵତ୍ଵ ଭାବରେ ଖାତାଧାରକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରିବା ଜରୁରୀ ।
  14. ଏର୍ଏଫ୍ସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସକଳ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଡିଜିଟାଲ୍ ଫର୍ମରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍, ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ।
  15. ଏର୍ଏଫ୍ସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମ୍ଆଇଟିସି) ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ବ୍ରେଲ୍ ରୂପେ କିମ୍ବା ଟେକ୍ସଟ୍ ପଠନୀୟ ପିଡ଼ିଏଫ୍ ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍, ଯଦି ସେମାନେ ଚାହାଁନ୍ତି ।
  16. ଏର୍ଏଫ୍ସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିଅରିଙ୍ଗ୍ ସର୍ଭିସ୍ (ଇସିଏସ୍) ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- ଏହା ମନେରଖିବା ଜରୁରୀ ଯେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ କୌଣସି ରୂପେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ ।