Manappuram Home Finance ଲିମିଟେଡ୍

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ବିବରଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ		
ବିବରଣ ସଂଖ୍ୟା	ବର୍ଣ୍ଣନା	ତାରିଖ
ସଂସ୍କରଣ 1	ଫ୍ରେମ୍ ହୋଇଛି	23-12-2014
ସଂସ୍କରଣ 2	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	07-05-2019
ସଂସ୍କରଣ 3	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	09-08-2019
ସଂସ୍କରଣ 4	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	09-05-2020
ସଂସ୍କରଣ 5	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	11-11-2021
ସଂସ୍କରଣ 6	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	09-11-2022
ସଂସ୍କରଣ 7	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	08-11-2023
ସଂସ୍କରଣ 8	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	10-08-2024
ସଂସ୍କରଣ 9	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	16-10-2024
ସଂସ୍କରଣ 10	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	23-05-2025
ସଂସ୍କରଣ 11	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	24-10-2025
ସଂସ୍କରଣ 12	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	22-01-2026
ସଂସ୍କରଣ 13	ପରିବର୍ତ୍ତିତ	05-08-2026

ବଳବତ୍ତର ତାରିଖ : **05/08/2026**

ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ : **ଅଗଷ୍ଟ 2027**

ପଲିସିଧାରୀ : **କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ**

ଏହାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ : **ବୋର୍ଡ**

ସୂଚୀପତ୍ର

A. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା.....3
1. ଆଚରଣ ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ.....3
2. ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ.....3
3. ଋଣ ବିଷୟରେ ବିଚାର, ସର୍ତ୍ତ/ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ଯୋଗାଯୋଗ.....4
4. ଋଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି.....4
5. ବୋର୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ.....5
6. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି.....6
7. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ.....6
8. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା ପାଇଁ ନିୟମାବଳି.....7
9. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା.....7
10. ବିଜ୍ଞାପନ ଦେବା, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ସେଲସ.....7
11. ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା.....8
12. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର.....16
13. ଏକାନ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା.....16
14. ସାଧାରଣ.....17
15. ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟ ନିୟୋଜନ ନିମନ୍ତେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା.....20
16. ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଋଣ ସୁବିଧା.....26
17. ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବା.....27
B ନିରପେକ୍ଷ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ- ଋଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ.....28
C. ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫ୍ଏସ୍) 29
D. ଆଚରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ – ସୁନା ବନ୍ଧକ ବିପକ୍ଷରେ ଋଣପ୍ରଦାନ.....29
E. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣର ସମାଧାନ ପରେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ.....36
ପରିଶିଷ୍ଟ I – ସୁନା ଗହଣା ବନ୍ଧକ ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ 38

ଉପକ୍ରମ:

ଏହି କୋଡ୍ Manappuram Home Finance ଲିମିଟେଡ୍ (ମାହୋଫିନ୍) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି, ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏନଏଚବି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ (ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା, 2025 ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ଆୟୋଜନ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା, 2025ରେ ସମୟ ସମୟରେ ଅଦ୍ୟତନ ଉପରେ ଆଧାରିତ।

A. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

1. ଆଚରଣ ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ, ସେଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା, ଏହାର ଗୌଣ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉନା କାହିଁକି (ନିଜସ୍ୱ ମାଲିକାନାଭୁକ୍ତ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବାହାରୁ ଆହରଣ କରାଯିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଆରେଞ୍ଜମେଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ) କାଉଣ୍ଟରବ୍ୟାପୀ, ଫୋନ୍ ଯୋଗେ, ଡାକ ଯୋଗେ, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ନିର୍ବିଶେଷରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

2. ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

2.1. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।

2.2. ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ସୁଧ ହାରକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ୍, ଯାହାଫଳରେ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଏକ ସୂଚନା ସମ୍ବଳିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରିବ। ଏହି ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ସୂଚିତ କରିପାରେ।

2.3. କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ। ବିଶେଷକରି, କେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ବିତରିତ ହେବ ତାହା ମଧ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବ।

2.4. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ

1. ଋଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ଫି/ଦେୟ,
2. ଯଦି ଋଣ ପରିମାଣ ମଞ୍ଜୁର ହୁଏ ନାହିଁ/ବିତରଣ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଯାଏ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ଦେୟର ପରିମାଣ
3. ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ,
4. ବିଳମ୍ବରେ ପୈଠ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ,
5. ନିର୍ଦ୍ଧାରିତରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳକୁ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ବିପରୀତ ପାଇଁ ରୂପାନ୍ତରଣ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ,

6. ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଧାରା ରହିଥିଲେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହାକି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର (ବୃନ୍ଦ) ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ।

ଅନ୍ୟ ଶବ୍ଦରେ କହିଲେ, ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ୱଚ୍ଛ ବା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଋଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ /ମଞ୍ଜୁରୀରେ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି' ପ୍ରକାଶ କରିବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ଏପରି ଦେୟ/ଫି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ହୋଇଥାଏ।

3. ଋଣ ବିଷୟରେ ବିଚାର, ସର୍ତ୍ତ/ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ଯୋଗାଯୋଗ

3.1. ସାଧାରଣ ଭାବରେ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କହି ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ତୁରନ୍ତ ତାଙ୍କ ସହିତ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।

3.2. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ ପରିମାଣ ଓ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ସୂଚାଇ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ବା ଅନ୍ୟଥା ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଏଥିରେ ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକାର କରାଯାଇଥିବାର ନକଲ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ତାଙ୍କର ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ।

3.3. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଗାଢ଼ ଅକ୍ଷରରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଦର୍ଶାଇବ।

3.4. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣମଞ୍ଜୁରୀ/ ବିତରଣ ସମୟରେ, ପ୍ରତି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣିତ ପ୍ରତ୍ୟେକଟି ସଂଲଗ୍ନର ଏକ ଅବିକଳ ନକଲ ସଂଲଗ୍ନ କରି ପ୍ରତି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

3.5. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ।

4. ଋଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି

4.1. ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମା/ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରହିଥିବା ବିତରଣ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିତରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।

4.2. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବ। ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ

କରାଯିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଧାରାଗୁଡ଼ିକ ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସନ୍ନିବେଶିତ କରାଯାଇଥାଏ।

4.3. ଯଦି ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାଜନକ ହୋଇଥାଏ, ସେ 60 ଦିନରେ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ କୌଣସି ସୂଚନା ବ୍ୟତୀତ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ ବା ସୁଧ ପୈଠ ବ୍ୟତୀତ ଏହାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରନ୍ତି।

4.4. କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ଋଣ ଫେରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପୈଠ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦିତ ହେବା ଉଚିତ।

4.5. କମ୍ପାନି ଋଣର ସମସ୍ତ ପରିମାଣ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କ୍ରମେ ବା ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକୁଳାଇ ଦେବ, ଯାହା ଉପରେ ନ୍ୟାୟିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ କୌଣସି ଦାବି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ରହିଥାଏ। ଯଦି ଏହିପରି ସେଟ୍‌ଅଫ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିିବରଣୀ ସହିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ କମ୍ପାନି ଯଥାର୍ଥ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍‌ଦାର ସୂଚିତ କରାଯିବ।

4A. ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ଦ୍ୱାରା ସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଋଣ

କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଆଉଟସୋର୍ସ କରିବା ବା ବାହ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା କରାଇବା ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱକୁ କ୍ଷୁର୍ଣ୍ଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେହେତୁ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁସରଣ କରିବାର ଅଧିକାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କମ୍ପାନି ଉପରେ ନ୍ୟସ୍ତ ହେବ। ଯେଉଁଠାରେ ଏହି କମ୍ପାନିର ଋଣଗ୍ରହିତା ସୋର୍ସ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମକୁ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିଥାଏ, ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

4A.1. ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ ଏହି କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

4A.2. ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଯାହାକି ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ ସେମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଉଛି ଯେ ସେମାନେ ଆଗୁଆ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯେଉଁ କମ୍ପାନି ତରଫରୁ ତାଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି ତାହାର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ।

4A.3. ମଞ୍ଜୁର ହେବା ପରେ ତୁରନ୍ତ କିନ୍ତୁ ଋଣ ରାଜିନାମା ସମ୍ପାଦିତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନିର ଲେଟର ହେଡ୍‌ରେ ଜାରି କରାଯିବ।

4A.4. ଏହାର ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ଋଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନର ନକଲ ସହିତ ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

4A.5. ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଦୃଷ୍ଟି ଏବଂ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ

ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।

4A.6. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

ସମ୍ପ୍ରତି ଏହି କମ୍ପାନି ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକରୁ ଋଣ ସୋର୍ସ କରୁନାହିଁ।

5. ବୋର୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ

5.1. ଏହି କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତିର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଭିତରେ ଯଥାର୍ଥ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ। ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ଋଣ ଦେଉଥିବା ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକର' କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ଶୁଣାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ କୌଣସି ବିବାଦ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଲେ ଅତି କମ୍‌ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତରରେ ଏହାର ବିଚାର ହେବ।

5.2. ଏହି କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକବୃନ୍ଦ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତ ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଯାଞ୍ଚ୍ କରିବେ। ଏହି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ, ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ।

6. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି

6.1. ଏହି କମ୍ପାନିର ନିଜସ୍ୱ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ତଥା ଅନଲାଇନରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ଆପତ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା, ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ଏବଂ ନିଷ୍ପାଦନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ରହିବ।

6.2. ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ,ଏହି କମ୍ପାନି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର / ଉତ୍ତର ତାଙ୍କୁ ପଠାଇବାକୁ ଉଦ୍ୟମ କରିବ। ଏହି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ଆପତ୍ତି ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବା ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ଧାରଣ କରିଥିବ। ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆମର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍‌ପ ଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ଯୋଗେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଏ, ଏହି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ମାମଲାର ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ।

6.3. ମାମଲା ଯାଂଚ କରିବା ପରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇବେ ଯେ କାହିଁକି ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଦରକାର ହେଉଛି, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯେ ଯଦି ସେ ତଥାପି ମଧ୍ୟ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ କିପରି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ ନେବା ଉଚିତ୍।

6.4. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପଦ୍ଧତିକୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବ (ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ମୋଟ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ନେବା ପାଇଁ ମାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି) କ୍ଷୁବ୍ଧ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥାଏ। ଏହା ସହିତ ଏହି କମ୍ପାନିର ସମସ୍ତ ଶାଖା/ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ ଏହି କି ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନିଠାରୁ ଏକ ମାସ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ନ ପାଇବା ଘଟଣାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା ଘଟଣାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣି ପ୍ରକୋଷ୍ଠରେ ଅନଲାଇନରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଏନଏଚବିର ୱେବସାଇଟରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି କିମ୍ବା ଏନଏଚବି, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀକୁ ଡାକଯୋଗେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

7. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (ଯାହାକି ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାଥମିକ ଭାବରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ହେବ) ଏହା ଉପରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ମୁତାବକ ଆଧାରିତ ହେବ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କର ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ସ୍ଥାପନ କରାଯିବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାନିତ ହେବ।

8. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା ପାଇଁ ନିୟମାବଳି

8.1. କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ ବିଭିନ୍ନ ଯଥାର୍ଥ ବିଷୟକୁ ବିଚାର କରି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବାବଦକୁ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଏବଂ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ବାବଦକୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ। ଏହି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବର୍ଗୀକରଣ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାର ମୌଳିକତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

8.2. ଏହି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବର୍ଗୀକରଣ ବିଧି ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ଯଥାର୍ଥ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ। ୱେବସାଇଟରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ଅଦ୍ୟତନ କରାଯିବ।

8.3. ଏହି ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ଋଣଗ୍ରହିତା ପ୍ରକୃତ ସୁଧ ହାର ଯାହାକି ସେମାନଙ୍କ ଖାତାରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହେବେ।

8.4. ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା କିସ୍ତିଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୁଧ ଓ ମୂଳର ବିଭାଜନ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

9. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା

ଏହି କମ୍ପାନି ଯଥାର୍ଥ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ପଦ୍ଧତି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ (ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଋଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବାବଦକୁ ସ୍ୱଚ୍ଛତା/ ସଠିକତା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖାଯିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ଯଥେଷ୍ଟ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟବ୍ୟବସ୍ଥା ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛି।

10. ବିଜ୍ଞାପନ ଦେବା, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ସେଲସ

ଏହି କମ୍ପାନି;

10.1. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରସାରଣମୂଳକ ବିଷୟବସ୍ତୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରହିଛି ଏବଂ ଭ୍ରାମ୍ୟକ ନୁହେଁ।

10.2. ଏକ ଗଣମାଧ୍ୟମରେ କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ଲେଖାରେ ଯାହାକି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରିଥାଏ ଏବଂ ସୁଧହାରର ଏକ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ ଏବଂ ସୂଚୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ କି ସୂଚିତ କରିବ ଏବଂ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

10.3. ଏହି କମ୍ପାନି ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଦଣ୍ଡ ଦେୟ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଏହାର ପ୍ରଦାନ କରିବ; ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଲଗାଇ, ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲପଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ, ଭାରପ୍ରାପ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ ସହାୟତା ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; ସେବା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା/ ତାରିଫ୍ ବା ଦେୟ ସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦ୍ୱାରା।

10.4. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନି ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ନିଏ, ଏହି କମ୍ପାନି ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ଏପରି ତୃତୀୟପକ୍ଷବୃନ୍ଦ ଏହି କମ୍ପାନି ସଦୃଶ ସମାନ ମାତ୍ରାରେ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପରିଚାଳନା କରିବେ (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ କିଛି ଉପଲବ୍ଧ ରହିଥାଏ)

10.5. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ ଏହି କମ୍ପାନି ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବ। ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ/ସେବା କିମ୍ବା ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ଅଫରଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ କେବଳ ସେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଏଭଳି ତଥ୍ୟ/ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଇମେଲ୍ ଜରିଆରେ କିମ୍ବା ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ତାଙ୍କର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ।

11. ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା

11.1. ଏହି କମ୍ପାନି ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସ୍ଏ)ମାନଙ୍କ ପାଇଁ, ଯାହାର ସେବା ଉତ୍ପାଦ/ସେବାର ବିପଣନ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସହିତ, ସେମାନେ ଯେତେବେଳେ ଆମର ଉତ୍ପାଦ ସେଲ୍ କରିବା

ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେଟିଥାନ୍ତି ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଟେଲିଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ନିଜର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ।

11.2. ଏହି କମ୍ପାନି ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

(1) ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତା ହେଉଛି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ବାବଦକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଆଚରଣ ସଂହିତା। ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରି କରାଯାଇଥାଏ ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କମ୍ପାନିର ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏମାନେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ନୀତି ଓ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ସୁସଂଗତ ବିଧିରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଓ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତି।

(2) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

i. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରାଜିନାମାର ଅଂଶ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତିକରଣ କ୍ରମେ, ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ଋଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବାର ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିତରଣରେ ଜଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି / ଆଇନତଃ ଅନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

ii. ଏହି କମ୍ପାନି ତରଫରୁ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିପଣନ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ହାତକୁ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଏହି ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା/ଏବଂ ଏହାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧି ଏହି ସଂହିତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

iii. ଏହି ସଂହିତା ଉଲ୍ଲଂଘନ କରୁଥିବା ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ / ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ କଳା ତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ଏପରି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ବିଷୟରେ ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇପାରେ।

iv. ଏହି ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏର ବ୍ୟବସାୟ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ସମାପ୍ତ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ କଳାତାଲିକାଭୁକ୍ତ ମଧ୍ୟ ହୋଇପାରେ।

v. ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀକୁ ଏକ ଘୋଷଣାନାମା - ତଥା -ଦାୟଗ୍ରହଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ନ୍ୟସ୍ତ କରାଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏ ଦ୍ୱାରା ଏହା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କଠାରୁ ହାସଲ କରାଯିବ।

(3) ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟେଲି କଲିଂ

(i) ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଡିଓଟିଠାରୁ କୌଣସି ବୈଧ ପଞ୍ଜିକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ନଥିବା ଟେଲିମାର୍କେଟର (ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏ)ମାନଙ୍କୁ ଟେଲିମାର୍କେଟର ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ କରିବେ ନାହିଁ; କମ୍ପାନୀ, ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ

ପ୍ରଚାର / ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ କେବଳ ସେହି ଟେଲିମାର୍କେଟରମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବ ଯେଉଁମାନେ ସମୟ ସମୟରେ ଟିଆରଏଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଥାନ୍ତି।

ଟିଆରଏଆଇକୁ ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହୃତ ପଞ୍ଜିକୃତ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଟେଲିମାର୍କେଟର୍ (ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏ) ମାନଙ୍କର ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ

ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ତ୍ତମାନ ନିୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ଡିଓଟିରେ ଟେଲିମାର୍କେଟର ଭାବରେ ନିଜକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଇଛନ୍ତି।

(ii) ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିସ୍ଥିତି ଅଧୀନରେ କେବଳ କମ୍ପାନି ସମ୍ପର୍କିତ ଉତ୍ପାଦ/ସର୍ଭିସ୍ କିମ୍ବା କମ୍ପାନିର ଉତ୍ପାଦ/ସର୍ଭିସ୍ ସୋର୍ସ କରିବା ପାଇଁ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।

(a) ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି କମ୍ପାନୀର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ସାଇଟ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ / କଲ୍ ସେଣ୍ଟର / ଶାଖା ସମେତ ଡିଜିଟାଲ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କୌଣସି ଋଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ହାସଲ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ପଠାଯାଇଥାଏ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଜଣେ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ ଯିଏ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ଉପରେ କଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଲିଖିତ / ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ଦେଇଥାନ୍ତି।

(b) ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ / ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର / ଠିକଣା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ ଏବଂ ଏକ ପୃଥକ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଲିଖିତ / ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ ତାଙ୍କର ପ୍ରକାଶ୍ୟ ସମ୍ମତି ନେବା ପରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ।

(iii) ଡିଏସଏ / ଡିଏମଏ କିମ୍ବା / ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ଯାହାଙ୍କ ନାମ / ନମ୍ବର କୌଣସି "ଡୁ ନଟ୍ ଡିଷ୍ଟର୍ବ" ତାଲିକାରେ ଫ୍ଲାଗ୍ କରାଯାଇଛି।

(4) ଟେଲିଫୋନରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ସମୟ

i. ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏମାନେ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବା ଉଚିତ ଏବଂ କଲ୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସନ୍ଦେଶ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ ସେମାନଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଅଂଶୀଦାର କରିବା ଉଚିତ, ଯେପରିକି ତାଙ୍କର ନାମ, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ସେମାନେ ଯେଉଁ ଡିଏମଏ/ଡିଏସଏରେ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ସେମାନେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା କମ୍ପାନୀ ବିବରଣୀ।

ii. ଟେଲିଫୋନରେ ଯୋଗାଯୋଗ ସାଧାରଣ ଭାବରେ ସକାଳ 9ଟା 30ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7ଟା ମଧ୍ୟରେ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଅବଶ୍ୟ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରେ ଯେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ କେବଳ ଯେତେବେଳେ ଏହି କଲ୍ ତାଙ୍କ ପାଇଁ କୌଣସି ଅସୁବିଧା

କରିବ ନାହିଁ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଉଥାଏ।

iii. କଲ୍‌ଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ପରେ କେବଳ ଏହି ଅବସ୍ଥାରେ ସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇପାରେ ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଏହି ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା/ଏବଂ ଏହାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ବା ମୌଖିକ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ କରିଥାନ୍ତି।

iv. ବାସସ୍ଥାନ/ବ୍ୟବସାୟ ସ୍ଥଳ/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣା ଗସ୍ତ ସାଧାରଣତଃ ସକାଳ 9ଟା 30ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7ଟା ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଗସ୍ତଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ପରେ କେବଳ ଏହି ଅବସ୍ଥାରେ ସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇପାରେ ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଏହି ଡିଏସଏ କିମ୍ବା/ଏବଂ ଏହାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ବା ମୌଖିକ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ କରିଥାନ୍ତି।

(5) ଏହି ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା/ଏବଂ ଏହାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଏକାନ୍ତତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ତାଙ୍କର ଆଗ୍ରହକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ସାଧାରଣ ଭାବରେ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ପରିବାର ସଦସ୍ୟ ଯେପରିକି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟାଣ୍ଟ/ସଚିବ/ସହଧର୍ମୀ, କେବଳ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଅଧିକୃତଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇପାରେ।

(6) ସନ୍ଦେଶ ଛାଡ଼ିବା ପାଇଁ ପ୍ରଥମେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଯଦି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଉପଲବ୍ଧ ନ ଥାଆନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସନ୍ଦେଶ ଛାଡ଼ି ଦିଆଯାଇପାରେ। ଏହି ସନ୍ଦେଶର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେବା ଉଚିତ ଯେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍ ବ୍ୟାକ୍ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା କିମ୍ବା ପୁଣି କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ସମୟ ଯାଞ୍ଚ କରିବା। ସାଧାରଣ ଭାବରେ, ଏପରି ସନ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକ ଏଥିରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ହୋଇପାରେ:

"ଦୟାକରି କଲ୍ କରିଥିବା କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା (ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ) ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସନ୍ଦେଶ ଛାଡ଼ନ୍ତୁ ଏବଂ କଲ୍ ବ୍ୟାକ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତୁ ଏଥିରେ (ଫୋନ୍ ନମ୍ବର)"। ସାଧାରଣ ନିୟମ ଭାବରେ, ଏକ ସନ୍ଦେଶ ଦର୍ଶାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ କଲ୍ ଏହି କମ୍ପାନିର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ବିତରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ରହିଛି।

(7) ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା/ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ /ପ୍ରତିନିଧି କରିବେ ନାହିଁ:

a. ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମାହୋଫିନ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ସେବା/ଉତ୍ପାଦରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା;

b. ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ଅନୁଷ୍ଠାନର ନାମ ବିଷୟରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ନିଜ ବିଷୟରେ ମିଛ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା।

c. କୌଣସି ସୁବିଧା /ଗୃହ ଋଣ/ ସେବା ପାଇଁ ମାହୋଫିନ୍ ତରଫରୁ କୌଣସି ଭୁଲ/ଅନଧିକୃତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବା।

(8) ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ ଶିଷ୍ଟାଚାର

କଲ୍ ପୂର୍ବରୁ

a. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇନଥିଲେ 09:30 ଘଣ୍ଟା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା 19:00 ଘଣ୍ଟା ପରେ କୌଣସି କଲ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ;

b. ସିରିଏଲ୍ ଡାଏଲିଂ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ;

c. ସହଯୋଗୀଙ୍କର ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାଲିକା ଆଗତ ହୋଇନଥିଲେ ସେହି ତାଲିକାରେ କୌଣସି କଲ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।

କଲ୍ ସମୟରେ

a. ନିଜକୁ, ନିଜର କମ୍ପାନିକୁ ଏବଂ ନିଜର ନୀତିକୁ ଚିହ୍ନନ୍ତୁ

b. ଆଗକୁ ବଢ଼ିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ନିମନ୍ତେ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତୁ;

c. ଯଦି ଅନୁମତି ଦେବାକୁ ମନା କରାଦିଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷମା ପ୍ରାର୍ଥନା କରନ୍ତୁ ଏବଂ ବିନମ୍ରତାର ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିଚ୍ଛିନ୍ନ କରନ୍ତୁ;

d. ଆପଣଙ୍କର କଲ୍ କରିବାର କାରଣ କୁହନ୍ତୁ;

e. ଯଦି କୌଣସି ଏକ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ସଦା ସର୍ବଦା ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ୍‌ରେ କଲ୍ ବ୍ୟାକ୍ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଅନ୍ତୁ;

f. କେବେବି ବାଧା ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଯୁକ୍ତିତର୍କ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ

g. ଯଥା ସମ୍ଭବ, ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସବୁଠାରୁ ଆରାମଦାୟକ ଭାଷାରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରନ୍ତୁ;

h. ଆଲୋଚନାକୁ ବ୍ୟାବସାୟିକ ବିଷୟ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ରଖନ୍ତୁ;

i. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ପାଦ କିଣିବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛନ୍ତି, ତେବେ ସେ "ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି" ବୁଝିଛନ୍ତି କି ନାହିଁ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ;

j. ପରବର୍ତ୍ତୀ କଲ୍ କିମ୍ବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ଗସ୍ତ ବିବରଣୀ ପୁନଃ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ;

k. ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଚରାଯାଏ ତେବେ ଆପଣଙ୍କର ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ଆପଣଙ୍କର ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କ ନାମ କିମ୍ବା ମାହୋଫିନ୍‌ର ଅଧିକାରୀଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ

l. ସମୟ ଦେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ ଦିଅନ୍ତୁ।

କଲ୍ ପରବର୍ତ୍ତୀ

a. ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଫର୍ ପ୍ରତି ନିଜର ଆଗ୍ରହ ଦେଖାଇନାହାନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ୩ ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସେହି ଅଫର୍ ସମ୍ପର୍କରେ ପୁନର୍ବାର କଲ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ;
b. "**କଲ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ**" ଭାବେ ଚିହ୍ନିତ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରିଥିବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନିକୁ ଫିଡବ୍ୟାକ ପ୍ରଦାନ କରିବେ;

c. ପୂର୍ବରୁ ବିକ୍ରି ହୋଇସାରିଥିବା ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବେବି କଲ୍ କରିବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏ ସମ୍ପର୍କିତ କଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ;
d. ସେମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନିର ଗ୍ରାହକ ସେବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେବେ।

a. ଏହି କମ୍ପାନି ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସଏ)/ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏମଏ)ଙ୍କ ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
b. ଏହି କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧି / ବାହକ (କୋରିୟର୍) କିମ୍ବା ଡିଏସ୍ଏ ଅନୁଚିତ ବ୍ୟବହାର କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉଲ୍ଲଂଘନ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ ତାର ଭରଣା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

(9) ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା/ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ /ପ୍ରତିନିଧି କରିବେ
a. ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଉପହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅନୁଚିତ ଲାଭ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ। କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ/ ସହଯୋଗୀଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି ଯାହାକୁ କି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଲାଞ୍ଚ ଯଚାଗଲେ ବା ଦିଆଗଲେ ଏହି ଯଚାଯିବା ବିଷୟରେ ତାଙ୍କ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ଜଣାଇବା ଆବଶ୍ୟକ।
b. ବ୍ୟବସାୟ ହେବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ/ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନଗଦ କିମ୍ବା ସାମଗ୍ରୀ ଆକାରରେ କୌଣସି ଉପହାର/ଅନୁଚିତ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ନାହିଁ।

(10) ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା/ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ /ପ୍ରତିନିଧି
a. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସ୍ଥିତିକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବେ - ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଦୂରତା ରକ୍ଷା କରିବେ।
b. ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ/ଗ୍ରାହକ ଅଫର୍ ପ୍ରତି ନିଜର ଅନାଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପରେ ୩ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ଭେଟିବାକୁ ଯିବେ ନାହିଁ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ।
c. ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଇଚ୍ଛା ବିରୋଧରେ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନ/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିସରରେ ପ୍ରବେଶ କରିବେ ନାହିଁ;
d. ଅଧିକ ସଂଖ୍ୟାରେ ଗସ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ, ଯଥା:- ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ/ ସହଯୋଗୀଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି ଏବଂ ଜଣେ ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ନୁହନ୍ତି।
e. ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଅନ୍ତୁ।
f. ଯଦି ଗସ୍ତ ସମୟରେ ଏହି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଉପସ୍ଥିତ ନାହାନ୍ତି ଏବଂ କେବଳ ପରିବାରର ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବ୍ୟକ୍ତିବୃନ୍ଦ ଉପସ୍ଥିତ ରହିଛନ୍ତି ତେବେ ସେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍ ବ୍ୟାକ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରି ଏହି ଗସ୍ତ ସମାପ୍ତ କରିବା ଉଚିତ୍।
g. ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଚରାଯାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କର ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କ ନାମ କିମ୍ବା ଜଡ଼ିତ କମ୍ପାନିର ଅଧିକାରୀଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ
h. ସଦାସର୍ବଦା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟ ବିଷୟରେ ଆଲୋଚନା ସୀମିତ ରଖନ୍ତୁ - ଏକ ବୃତ୍ତିଗତ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ।

(11) ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ/ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେଟିବା ସମୟରେ ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଔପଚାରିକ ପୋଷାକ ପରିଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

(12) କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ମାଧ୍ୟମରେ ଏବଂ ଶୈଳୀରେ ହେବା ଉଚିତ୍।

(13) ଯଦିଓ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯୋଗ୍ୟତାର ଆବଶ୍ୟକତା ନାହିଁ, ତଥାପି ସଂସ୍ଥାର ପ୍ରକୃତି ଅନୁଯାୟୀ କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାମାନେ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ, ପାର୍ଟନର୍ସିପ୍ ଡିଡ୍, ମେମୋରାଣ୍ଡମ୍ ଅଫ୍ ଆସୋସିଏସନ୍ କିମ୍ବା

ସଂସ୍ଥାର ଗଠନ ପ୍ରମାଣିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଦସ୍ତାବିଜରେ, ଡିଏସଏ ବ୍ୟବସାୟର ପ୍ରଚାର କରିବା ଅଥବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଏକ ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଭାବେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ରହିଛି।

(14) କମ୍ପାନି ସହ ନିୟୋଜନ/ପ୍ୟାନେଲ୍‌ଭୁକ୍ତ ହେବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍‌ରେ ପ୍ୟାନେଲ୍‌ଭୁକ୍ତି ପାଇଁ ଆବେଦନ ଦାଖଲ କରିବେ।

(15) ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ରାଜିନାମା

i. କମ୍ପାନି ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରାଜିନାମା ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ଲିଖିତ ରାଜିନାମାରେ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବା ସହିତ, ସେଗୁଡ଼ିକର ଆଇନଗତ ପ୍ରଭାବ ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନୀୟତା ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନିର ଆଇନ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିରୀକ୍ଷଣ କରାଯିବା ଉଚିତ।

ii. ଏପରି ପ୍ରତ୍ୟେକ ରାଜିନାମାରେ ବିପଦ ଏବଂ ବିପଦ ହ୍ରାସ କରିବାର ରଣନୀତି ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଉଚିତ।

iii. ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବଜାୟ ରଖିବା ଏବଂ ଆଇନଗତ ଓ ନିୟାମକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାୟିତ୍ୱ ପୂରଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାର ଅଧିକାର କମ୍ପାନି ପାଖରେ ରହିବା ପାଇଁ ରାଜିନାମାଟି ଯଥେଷ୍ଟ ନମନୀୟ ହେବା ଉଚିତ। ରାଜିନାମାରେ ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଆଇନଗତ ସମ୍ପର୍କର ପ୍ରକୃତି ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବା ଉଚିତ – ଅର୍ଥାତ୍ ସେମାନେ ଏଜେଣ୍ଟ, ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କିଛି ଅଛନ୍ତି। ଚୁକ୍ତିର କେତେକ ପ୍ରମୁଖ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ହେବା ଉଚିତ:

a. ଚୁକ୍ତିରେ କେଉଁ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କରାଯିବ, ତାହା ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ମାନଦଣ୍ଡ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପରିଭାଷିତ ହେବା ଉଚିତ;

b. ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ବହି, ରେକର୍ଡ ଏବଂ ସୂଚନାରେ କମ୍ପାନିର ପ୍ରବେଶାଧିକାର ରହିଛି ବୋଲି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ;

c. ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିରନ୍ତର ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ଚୁକ୍ତିରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଉଚିତ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ସଂଶୋଧନମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ତୁରନ୍ତ ନିଆଯାଇପାରିବ;

d. ଏକ ଚୁକ୍ତି ସମାପ୍ତି କ୍ଲଜ୍ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ମନେ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଚୁକ୍ତି ସମାପ୍ତି ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ସମୟସୀମା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ;

e. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଉଲ୍ଲଂଘନ ଓ ଗୋପନୀୟ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଲିକ୍ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରୁଥିବା ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ;

f. ବ୍ୟବସାୟର ନିରନ୍ତରତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆକସ୍ମିକ ପରିସ୍ଥିତି ମୁକାବିଲା ଯୋଜନା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ;

g. ଚୁକ୍ତିରେ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ପୁନର୍ବାର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପକ୍ଷକୁ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କରିବା ଉପରେ ନିଷେଧ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଉଚିତ;

h. ଏହା କମ୍ପାନିକୁ ନିଜର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ ଅଡିଟର୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା, କିମ୍ବା ନିଜ ପକ୍ଷରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅଡିଟ୍ କରାଇବାର ଅଧିକାର ଏବଂ କମ୍ପାନି ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଉପରେ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଅଡିଟ୍ କିମ୍ବା ସମୀକ୍ଷା ରିପୋର୍ଟ ଏବଂ ନିଷ୍କର୍ଷର ନକଲ ପାଇବାର ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ;

i. ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ରାଜିନାମାରେ ଏପରି କ୍ଲଜ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହା ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଯଥୋଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନିର ଦସ୍ତାବିଜ, କାରବାରର ରେକର୍ଡ

ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା, ସଂରକ୍ଷିତ କିମ୍ବା ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାରେ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ।

j. ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ରାଜିନାମାରେ ଏପରି ଏକ କ୍ଲଜ୍ ମଧ୍ୟ ରହିବା ଉଚିତ, ଯାହା ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କମ୍ପାନିର ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ ତାହାର ବହି ଓ ହିସାବପତ୍ରର ଯାଞ୍ଚ ଏହାର ଜଣେ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଇବାର ଅଧିକାରକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବ।

k. ରାଜିନାମାର ଅବଧି ଶେଷ ହେବା କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖାଯିବ ବୋଲି ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ଚୁକ୍ତିରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଉଚିତ।

l. ଏ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନିର ଆଇନଗତ/ନିୟାମକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାୟିତ୍ୱ ଅନୁଯାୟୀ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଦ୍ୱାରା ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ତଥ୍ୟ ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ରାଜିନାମା ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଉଚିତ।

(16) ରାଜିନାମା ସମାପ୍ତ କରିବା

i. ଏକ ସମାପ୍ତି କ୍ଲଜ୍ ଏବଂ ସମାପ୍ତି ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଅବଧି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ।

ii. ରାଜିନାମା ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନି ତୁରନ୍ତ ଏକ ନୂତନ ରାଜିନାମା ମାଧ୍ୟମରେ ଏହାକୁ ନବୀକରଣ ନକଲେ, ରାଜିନାମା ସ୍ୱତଃ ସମାପ୍ତ ହୋଇଯିବ।

iii. ରାଜିନାମା ସମାପ୍ତ ହୋଇଯିବା ପରେ ଏକ ନୂତନ ରାଜିନାମା ମାଧ୍ୟମରେ ତାହା ନବୀକରଣ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏକୁ କମ୍ପାନି ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ନୂତନ ବ୍ୟବସାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ।

(17) ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କମ୍ପାନି ସହ ନିୟୋଜନ/ପ୍ୟାନେଲ୍‌ଭୁକ୍ତି ଚାହୁଁଥିଲେ, ଏହା କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଦୁଇ ଦିନିଆ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପ୍ରତିବର୍ଷ ଗୋଟିଏ ଦିନିଆ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ନେବାକୁ ପଡ଼ିବ, ଯାହା କମ୍ପାନି କିମ୍ବା ଏହାର ଗ୍ରୁପ୍ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଆୟୋଜିତ ହେବ।

(18) କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣର ରେକର୍ଡ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନି ସଂରକ୍ଷଣ କରିବ। ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା କମ୍ପାନି ଏହା ସହ ନିୟୋଜିତ/ପ୍ୟାନେଲ୍‌ଭୁକ୍ତ ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏମାନଙ୍କର ନବୀନତମ ଡାଟାବେସ୍ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବ। ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ସହ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ରାଜିନାମାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ କରାଯାଇଥିବା ଯାଞ୍ଚର ଯାଞ୍ଚ ରିପୋର୍ଟ ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ନିଆଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପର ରିପୋର୍ଟ (ଏଟିଆର୍) କମ୍ପାନି ରଖିବ।

(19) ସାଧାରଣ

a. କମ୍ପାନି ଅନ୍ତତଃ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସ୍ଥିତିର ସମୀକ୍ଷା କରିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦାୟିତ୍ୱ ପୂରଣ କରିବା ଜାରି ରଖିବାରେ ସକ୍ଷମ କି ନାହିଁ ତାହା ଆକଳନ କରାଯାଇପାରିବ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆଧାରରେ କରାଯାଇପାରୁଥିବା ଏପରି ଯଥୋଚିତ ଯାଞ୍ଚ ସମୀକ୍ଷାରେ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ମାନଦଣ୍ଡ, ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟ ନିରନ୍ତରତା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତିରେ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଅବନତି କିମ୍ବା ଉଲ୍ଲଂଘନକୁ ଚିହ୍ନଟ କରାଯିବା ଉଚିତ।

b. ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଏକ ପରିଚାଳନା ଢାଞ୍ଚା ସ୍ଥାପନ କରିବ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ରାଜିନାମାରେ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ନିରୀକ୍ଷଣ ଓ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ବୋଲି ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ।

c. କମ୍ପାନିର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟର୍ କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ ଅଡିଟର୍‌ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଅଡିଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ତଦାରଖ ଓ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ବିପଦ ପରିଚାଳନା ପଦ୍ଧତିର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତା, କମ୍ପାନିର

ବିପଦ ପରିଚାଳନା ଢାଞ୍ଚା ସହିତ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ଆକଳନ କରାଯିବ।

d. କୌଣସି କାରଣରୁ ରାଜିନାମା ସମାପ୍ତ ହେଲେ, ଏହାକୁ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ପ୍ରଚାର କରାଯିବା ଉଚିତ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେହି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହ ଆଉ କାରବାର ଜାରି ରଖିବେ ନାହିଁ।

e. କମ୍ପାନି ଏକ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନି ଭିତରେ ଗଠନ କରିବ ଏବଂ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଓ ମୁଦ୍ରିତ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହା ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାପକ ପ୍ରଚାର କରିବ।

f. କମ୍ପାନିର ନିଯୁକ୍ତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ପ୍ରଚାର କରାଯିବା ଉଚିତ।

g. ନିଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ତୁରନ୍ତ ଏବଂ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ନକରି ସମାଧାନ କରାଯାଉଛି।

h. ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯିବା ଉଚିତ ଯେ କମ୍ପାନୀର ଏହି ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ସହ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ।

i. ସାଧାରଣତଃ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗପତ୍ର ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ୩୦ ଦିନର ସମୟସୀମା ଦିଆଯାଇପାରେ। କମ୍ପାନିର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାପନ କରାଯିବା ଉଚିତ।

j. ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ଦେୟ ନଗଦ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଫି, ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଇତ୍ୟାଦି କେବଳ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାରେ ସିଧାସଳଖ ଜମା କରାଯାଇ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

k. ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ଯେଉଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ର ମଧ୍ୟରେ କାମ କରିପାରିବେ, କମ୍ପାନି ସେହି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ।

l. ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍‌ରେ ଲିଡ୍ ସୂଚନା ସେୟାର୍ କରିବେ।

a) ଚୁକ୍ତି/ରାଜିନାମା ଅନୁଯାୟୀ, ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କର କମ୍ପାନି ଏବଂ/କିମ୍ବା କମ୍ପାନିର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୂଚନାରେ ପ୍ରବେଶାଧିକାର ଥାଇପାରେ। ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ନିଜ ହେପାଜତ କିମ୍ବା ଦଖଲରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟର ସୁରକ୍ଷା ଓ ଗୋପନୀୟତାର ସଂରକ୍ଷଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ।

b) ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ସ୍ୱୀକାର କରିବେ ଯେ ସେ ଉକ୍ତ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପଢ଼ିଛନ୍ତି ଏବଂ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ବୁଝିଛନ୍ତି; ଏବଂ ଘୋଷଣା କରିବେ ଯେ ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ଉକ୍ତ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ଠା ଏବଂ ସଠିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ପାଳନ କରିବାକୁ ସମ୍ମତ।

c) ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଚରଣ କରିଥିବା କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଠକେଇ ସମ୍ପର୍କରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ କମ୍ପାନିକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବ ଏବଂ ଏ ସମ୍ପର୍କିତ ସମନ୍ୱିତ ତଥ୍ୟ/ସୂଚନା କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଏନ୍‌ଏଚବିରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ। ଏହି ସୂଚନାରେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା, ସମ୍ପୃକ୍ତ ଡିଏସଏର ନାମ ଏବଂ ଠକେଇର ପ୍ରକୃତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ଏପରି କର୍ମଚାରୀ/ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କୁ ଭବିଷ୍ୟତରେ କମ୍ପାନି ସହିତ ଡିଏସଏ/ଡିଏମଏ ଭାବେ ବ୍ୟବସାୟ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ବାରଣ କରାଯିବ।

(20) ଏହି କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧି/ବାହକ (କୋରିୟର୍) କିମ୍ବା ଡିଏସ୍‌ଏ ଅନୁଚିତ ବ୍ୟବହାର କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉଲ୍ଲଂଘନ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ

ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ ତାର ଭରଣା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

12. **ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର**

ଏହି କମ୍ପାନି ଏକ ଋଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯାଉଥିବା ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ,

a. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର (ପୁ/ସ୍ତ୍ରୀ) ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ;

b. ସେ କମ୍ପାନି ପ୍ରତି କେତେ ପରିମାଣରେ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବେ;

c. କେଉଁ ସବୁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ତାଙ୍କର ଦେୟ ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ/ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ କମ୍ପାନି ତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବେ;

d. ଯଦି ସେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପୈଠ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି କମ୍ପାନିରେ ତାଙ୍କର ରହିଥିବା ଅନ୍ୟ ରାଶି ଉପରେ ଆମର ଦାବି ବା ଅସୁଲ ଅଧିକାର ରହିବ କି ନା।

e. ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାତ୍ରାରେ ସୀମିତ କିମ୍ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ: ଏବଂ

f. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ମଧ୍ୟ କେଉଁ ଶୈଳୀରେ ନିଷ୍ପାଦିତ ହେବ ଏହି କମ୍ପାନି ତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦେବ।

g. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଋଣଦାତା/ଋଣପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାବି ମୁତାବକ ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରିବା ଘଟଣାରେ, ବକେୟା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ସାଧନ ରହିଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ, ଏପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପ୍ରଣୋଦିତ ଭାବରେ ଖିଲାପିକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର/ମାନି ହୋଇଥାନ୍ତି ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ/ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ।

13. **ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଏକାନ୍ତତା**

ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଉଭୟେ ବର୍ତ୍ତମାନର ଏବଂ ଅତୀତର ଗୋପନୀୟ ଏବଂ ଏକାନ୍ତ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ନିୟମ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ହେବ।

a. କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କିତ ତଥ୍ୟ କିମ୍ବା ସୂଚନା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ବା ଅନ୍ୟଥା, ଅନ୍ୟ କାହାକୁ, ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନି/ଆମ ଗୋଷ୍ଠୀରେ ରହିଥିବା ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ଘଟଣାବ୍ୟତୀତ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ।

i. ଯଦି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡୁଥାଏ।

ii. ଯଦି ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥିବା।

iii. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନିର ସ୍ୱାର୍ଥ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଠକାମି ପ୍ରତିହତ କରିବା ପାଇଁ)। ଅବଶ୍ୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା ସହମତିରେ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ/ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ (ଗ୍ରାହକଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି)

ଗ୍ରୁପ୍‌ର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ସମେତ କାହାରିକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ଏକ କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ।

iv. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହି କମ୍ପାନୀକୁ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି/ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ କିମ୍ବା ଏହା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକ ଅନୁମତି ଦେଇଥିବେ।

v. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନିକୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ଆମେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ହାସଲ କରିବେ।

b. ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭାରତୀୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କମ୍ପାନି ପାଖରେ ଥିବା ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ଆକ୍ସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର/ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ।

c. ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଏହି କମ୍ପାନିକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରି ନ ଥିଲେ ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସେଗୁଡିକ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ।

14. ସାଧାରଣ

a. ଏହି କମ୍ପାନି କେବଳ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବ୍ୟତୀତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ। (ଅନ୍ୟଥା ସୂଚନା, ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇନଥିବା, ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଗଲେ)।

b. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଥା କମ୍ପାନିର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସ୍ୱଚ୍ଛ, ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

c. ଋଣ ଆଦାୟ ଘଟଣାରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ପାଇଁ ନିର୍ଯାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଅବେଳରେ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଅଭିଯୋଗରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି କମ୍ପାନିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କଠାରୁ ରୁକ୍ଷ ଆଚରଣ, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

d. ଏହି କମ୍ପାନି କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଋଣ ଆଦାୟ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଧମକଚମକ କିମ୍ବା ନିର୍ଯାତନା, ମୌଖିକ ହେଉ ବା ଶାରୀରିକ ନିର୍ଯାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବେ ନାହିଁ, ଏହା ମଧ୍ୟ ସାର୍ବଜନୀନ ସ୍ଥାନରେ ଅପମାନିତ କରିବା, ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ପରିବାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କର, ସୁପାରିଶକାରୀଙ୍କର ଏବଂ ବନ୍ଧୁମାନଙ୍କର ଏକାନ୍ତତାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବା, ମୋବାଇଲକୁ ଅସଙ୍ଗତ ସନ୍ଦେଶ ପଠାଇବା କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅସଙ୍ଗତ ସନ୍ଦେଶ ପଠାଇବା, ଧମକ ଦେବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ବେନାମୀ କଲ୍ କରିବା, ଅତିରିକ୍ତ ବକେୟା ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକାଳ 8ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7ଟା ପରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା କିମ୍ବା କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ କଲ୍ କରିବା, ଭୁଲ ଏବଂ ଭ୍ରମାତ୍ମକ ଉପସ୍ଥାପନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ।

e. ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମିକତା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବୁଝାଇବ। ତେବେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ ନାହିଁ, ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ସ୍ମରଣ କରାଇବା କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କିଛି ସିକ୍ୟୁରିଟି ଥାଏ, ତାହା ନିଜ ଅଧିକାରରେ ରଖିବା ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

f. କମ୍ପାନି ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ଅଧୀନରେ ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣର ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ଉପରେ ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ କିମ୍ବା ଜରିମାନା କାଟ କରିବ ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ଋଣ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଭିତ୍ତିରେ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ଆଗୁଆ କାଟ୍ କରାଯାଇଥାଏ।

i. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଭିତ୍ତିରେ ରହିଥାଏ ଏବଂ କୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ଆଗୁଆ ବନ୍ଦ କରି ଦିଆଯାଇଥାଏ।

ii. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ଭିତ୍ତିରେ ରହିଥାଏ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ସମ୍ବଳରୁ ଏହି ଋଣ ଆଗୁଆ ବନ୍ଦ କରି ଦିଆଯାଇଥାଏ। ଏହି ବକ୍ତବ୍ୟ "ନିଜସ୍ୱ ସମ୍ବଳ" ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ସୂଚିତ କରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍/ଏଚଏଫସି/ଏନବିଏଫସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ଋଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସରୁ।

iii. ସମସ୍ତ ଦ୍ୱେତ/ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର (ସ୍ଥିରୀକୃତ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳର ସମାହାର) ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣରେ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ସମୟରେ, ଋଣଟି ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରରେ ରହିଛି ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରରେ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ନୀତି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

iv. ଦ୍ୱେତ/ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣରେ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ସମୟରେ, ଋଣର ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରକୁ ରୂପାନ୍ତରିତ କରାଯିବା ପରେ ହିଁ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ପାଇଁ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ନୀତି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହା ପରଠାରୁ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତ ହେବାକୁ ଥିବା ଏପରି ସମସ୍ତ ସମସ୍ତ ଦ୍ୱେତ/ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣ ପାଇଁ ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

v. ଏହା ମଧ୍ୟ ପ୍ରମାଣିତ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରର ସୁଧ ଯେଉଁଠାରେ ସମୁଦାୟ ଋଣ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ।

vi. ଡିସେମ୍ବର 31, 2025ରେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ରହିଥିବା ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ଘଟଣାରେ, ଏହି କମ୍ପାନୀ ସହଦାୟଙ୍କ (ବୃନ୍ଦ) ସହିତ ବା ବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି/ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦଣ୍ଡରାଶିଗୁଡ଼ିକ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଘଟଣାରେ ଯାହାକି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥାଏ।

vii. ୧ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୨୬ କିମ୍ବା ତାହା ପରେ ଅନୁମୋଦିତ କିମ୍ବା ନବୀକରଣ କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ (ଅବଧି ଋଣ ଏବଂ ଡିମାଣ୍ଡ ଋଣ ଉଭୟ) ଉପରେ ପୂର୍ବ-ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ:

a. କମ୍ପାନି ସମ୍ପ୍ରତି ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରୁନାହିଁ। କମ୍ପାନି ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆରମ୍ଭ କଲେ ଯଥାର୍ଥ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ।

b. ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ, ସହ-ଦାୟିତ୍ୱଧାରୀ(ମାନେ) ଥାଆନ୍ତୁ କିମ୍ବା ନଥାଆନ୍ତୁ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଋଣ ଉପରେ କମ୍ପାନି ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ। ସୂକ୍ଷ୍ମ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ ଅଧିନିୟମ, ୨୦୦୬ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଭାଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଏବଂ ସୂକ୍ଷ୍ମ ଓ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ (ଏମଏସଇ)ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ସହ-ଦାୟିତ୍ୱଧାରୀ(ମାନେ) ଥାଆନ୍ତୁ କିମ୍ବା ନଥାଆନ୍ତୁ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ:

i. ଏକ ଏନବିଏଫସି-ଉପର ସ୍ତର କୌଣସି ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

ii. ଏକ ଏନବିଏଫସି-ମଧ୍ୟମ ସ୍ତର ₹୫୦ ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନୁମୋଦିତ ରାଶି/ସୀମା ଥିବା ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

c. ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ vii(a) ଏବଂ vii(b)ରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଋଣର ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ଅର୍ଥର ଉତ୍ସ ନିର୍ବିଶେଷରେ ଏବଂ କୌଣସି ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍-ଇନ୍ ଅବଧି ବିନା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

d. ସ୍ଥିତ/ବିଶେଷ ହାରର (ସ୍ଥିର ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରର ମିଶ୍ରଣ) ଋଣ ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବା ନିର୍ଭର କରିବ ଯେ, ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ସମୟରେ ଋଣଟି ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ।

viii. ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ vii(a) ଏବଂ vii(b)ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହୁଏ, ତେବେ ତାହା କମ୍ପାନିର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ତଥାପି, ଅବଧି ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନି ଯଦି ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରେ, ତେବେ ଏହା ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ରାଶି ଆଧାରରେ ହେବ। କ୍ୟାଶ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ସୁବିଧା ବନ୍ଦ କରାଯିବା ସମୟରେ ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଅନୁମୋଦିତ ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ ରାଶି ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।

ix. କ୍ୟାଶ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ସୁବିଧା ନବୀକରଣ ନକରିବା ନେଇ ଋଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନିକୁ ତାଙ୍କର (ପୁ/ସ୍ତ୍ରୀ) ଇଚ୍ଛା ବିଷୟରେ ଜଣାଇଲେ ଏବଂ ସୁବିଧାଟି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖରେ ବନ୍ଦ ହୋଇଗଲେ, କୌଣସି ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ।

x. ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନି ଘଟଣାରେ ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥାଏ କମ୍ପାନି କୌଣସି ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ କାଟ୍ କରିବ ନାହିଁ।

xi. ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ, ତାହା ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଯେଉଁ ସବୁ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥିବା ପ୍ରକାରେ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ, ସେଥିରେ ମଧ୍ୟ ଏହା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇନଥିବା ପ୍ରକାରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ପ୍ରାକ୍-ପୈଠ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନି ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

xii. ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ଛାଡ଼ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ଋଣର ପରିମାଣ ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ସମୟରେ ସମାନୁପାତିକ ଭାବରେ କାଟ୍ ନ କରିବା।

f. ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, ଏହି ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣ ରାଜିନାମାର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିକୁ ଶୀଘ୍ର ଓ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଏହି କମ୍ପାନି ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମତ ହେବା କ୍ରମେ ଏହି କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ଘଟଣାରେ ଏପରି ଋଣ (କେଏଫଏସ୍‌ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ବିବରଣୀ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ) ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି (ଏମଆଇଟିସି) ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ଦଲିଲ୍ ସମସ୍ତ ଘଟଣାରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିବା ଶୈଳୀରେ ହାସଲ କରିବ। ଏହି ଦଲିଲ୍ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ହାସଲ କରାଯାଇଥିବା ରହିଥିବା ଋଣ ଏବଂ ବନ୍ଧକ ଦଲିଲ୍ ସହିତ ଏକ ସଂଯୋଗ ହେବ। ଏହି କମ୍ପାନିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି ଯେ ଉକ୍ତ ଦଲିଲର ଏକ ନକଲ କରିବେ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ। ମ୍ପାନି ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ସମ୍ପାଦିତ ରାଜିନାମାର ନକଲ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କ୍ରମେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ୍।

g. ବିଭିନ୍ନ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ସେବା ଦେୟ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ, ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ସୂଚୀ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବା କମ୍ପାନିର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ। କମ୍ପାନି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ "ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ", "ପୁସ୍ତିକା/ବ୍ରୋସର୍", "ୱେବସାଇଟ୍", "ପ୍ରଦର୍ଶନର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମ" ଏବଂ "ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ" ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ।

h. କମ୍ପାନି ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି ଗୋଟିଏ ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ।

i. ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଏହାର ଋଣ ଦେବା ବିଷୟରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନୀକୁ ମଧ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଅକ୍ଷମତା ଭିତ୍ତିରେ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ତେବେ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯୋଜନା ଆରମ୍ଭ କରିବା କିମ୍ବା ସେଥିରେ ଭାଗ ନେବାରୁ ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିରୋଧ କରିପାରିବ ନାହିଁ।

j. ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନି ନିମ୍ନୋକ୍ତ କରିବ:

a. ପୂର୍ବରୁ ରହିଥିବା ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ;

b. ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗରେ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଯୋଗେ ଉପଲବ୍ଧ କରାନ୍ତୁ;

c. ପ୍ରତିଟି ଶାଖାରେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା; ଏବଂ

d. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ସେମାନଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି।

15. ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

କମ୍ପାନି ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଧିଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରିବ:

1) କମ୍ପାନି ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ଭାବେ ନିଜର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ। ତେଣୁ, ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ନିଜର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନିର ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମେତ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ କଠୋର ଭାବେ ପାଳନ କରୁଥିବା କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ 'ଏଜେଣ୍ଟ' ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଏଜେନ୍ସି ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଏଜେନ୍ସିର ଏଜେଣ୍ଟ/କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବେ। ସାଧାରଣତଃ ଋଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନି ନିଜର କର୍ମଚାରୀମାନେ ମଧ୍ୟ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରୁଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ।

2) ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା

i. ଏହି କମ୍ପାନି ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଡ୍ୟୁ ଡିଲିଜେନ୍ସ ବା ଯଥାର୍ଥ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନ୍ୟସ୍ତ କରିବ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଯାହାକି ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବା ପାଇଁ ସୁସଂଗଠିତ ହେବା ଉଚିତ୍।

ii. ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ, ଆଦାୟକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବ ନିଯୁକ୍ତିଦାତାଙ୍କ ଇତିହାସ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି, ଯାହାକି ପୋଲିସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାକ୍-ନିଯୁକ୍ତିର ଯାଞ୍ଚକରଣକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଏକ ସାବଧାନତାର ପଦକ୍ଷେପ ବିଷୟ ଭାବରେ ଏବଂ କମ୍ପାନି ସ୍ଥିର କରିପାରେ ଯେ କେଉଁ ସମୟ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏହି ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃ ଯାଞ୍ଚର ଆଶ୍ରୟ ନିଆଯିବା ଉଚିତ୍।

3) ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କର ତାଲିମ୍

i. କମ୍ପାନି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକୁ ଯତ୍ନ ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାର ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ, ବିଶେଷକରି କଲ୍ କରିବାର ସମୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ, ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଛି।

ii. କମ୍ପାନି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମସ୍ତ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ଇନ୍‌ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ଅଫ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆଣ୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ (ଆଇଆଇବିଏଫ) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଏବଂ ଉକ୍ତ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ହାସଲ କରିବେ।

iii. ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ମଧ୍ୟ କେବଳ ସେହି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବେ, ଯେଉଁମାନେ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଗ୍ରହଣ କରି ଆଇଆଇବିଏଫରୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ହାସଲ କରିଛନ୍ତି।

4) ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ

i. କମ୍ପାନି ନିଜ ୱେବସାଇଟ୍, ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ନିଜ ସହିତ ପ୍ୟାନେଲ୍‌ଭୁକ୍ତ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସି/କମ୍ପାନି/ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ତାଲିକା, ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯାହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ସେମାନଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପ୍ୟାନେଲ୍‌ଭୁକ୍ତ ହେବାର ଅବଧି ସହିତ ପ୍ରମୁଖ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ।

ii. ଯଥାଯଥ ସୂଚନା ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଧିକୃତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଡିଫଲ୍ଟ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସିକୁ ପଠାଇବା ସମୟରେ କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସି/କମ୍ପାନିର ବିବରଣୀ ଜଣାଇବ।

iii. ଏହା ସହିତ, କେତେକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ସୂଚନା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ମନା କରିବା/ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ ନହେବା/ଏଡ଼ାଇ ଯିବା କାରଣରୁ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସି ସମ୍ପର୍କିତ ବିବରଣୀ ପାଇନଥାଇପାରନ୍ତି।

iv. ଚିହ୍ନଟକରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ଯଥାର୍ଥ ହେବ ଯେ ଏହି ଏଜେଣ୍ଟ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେନ୍ସି ଫାର୍ମ/କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପରିଚୟପତ୍ରର ନକଲ ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତିର ନକଲ ଏବଂ କମ୍ପାନିଠାରୁ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ସାଙ୍ଗରେ ନେଇଛନ୍ତି କି ନାହିଁ।

v. ଯେଉଁଠାରେ, ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ବଦଳାଇ ଦିଆଯାଏ କମ୍ପାନି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବେ, ଜଣେ ନୂଆ ଏଜେଣ୍ଟ ଏହି ପରିଚୟପତ୍ର ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣପତ୍ର ସାଙ୍ଗରେ ନେବା ଉଚିତ୍।

vi. ଏହି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣପତ୍ର, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ସହିତ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସି ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସିର ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ୍। ମାହୋଫିନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କରୁଥିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ କରୁଥିବା କଲ୍‌ଗୁଡ଼ିକର ବିଷୟବସ୍ତୁ/କଥାବାର୍ତ୍ତାର ଟେପ୍ ରେକର୍ଡିଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଜ୍ଞାତସାରରେ କରାଯାଉଛି। ମାହୋଫିନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଥାବାର୍ତ୍ତା ରେକର୍ଡ କରାଯାଉଥିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇବା ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଯଥୋଚିତ ସତର୍କତାମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିପାରେ।

5) ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ପାରିତୋଷିକଗୁଡ଼ିକ

i. କଠୋର ଲକ୍ଷ୍ୟ କିମ୍ବା ଅତ୍ୟଧିକ ପାରିତୋଷିକ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ ଭୟଭୀତ କରିବା ଏବଂ ସନ୍ଦେହଜନକ ପଦ୍ଧତି ଅବଲମ୍ବନ କରିବାକୁ ପ୍ରେରିତ କରିପାରେ

ii. କମ୍ପାନି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ଚୁକ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ଅସଭ୍ୟ, ବେଆଇନ ଏବଂ ସନ୍ଦେହଜନକ ଆଚରଣ କିମ୍ବା ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅବଲମ୍ବନ କରିବାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରୁନାହିଁ।

6) ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣୀୟ ପଦ୍ଧତି

କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ମାହୋଫିନ୍‌ର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଆଦାୟ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସିକ୍ୟୁରିଟି ପୁନଃଦଖଲ ପାଇଁ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍, ଯେପରିକି:

a. ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର କୌଣସି ସ୍ଥାନ ନ ଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଭେଟ ହେବ ଏବଂ ଯଦି ବାସସ୍ଥାନ ଉପଲବ୍ଧ ନ ଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳ/ବୃତ୍ତିଗତ ସ୍ଥଳରେ ଭେଟ ହେବ।
b. ଭେଟ ହେବା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆମ ପ୍ରତିନିଧି ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍।
c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍।
d. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଭଦ୍ର ଭାବରେ ବିଚାର ବିମର୍ଶ କରାଯିବ।
e. କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ବକେୟା ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକାଳ ୮.୦୦ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭.୦୦ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ।
f. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ସମୟରେ କଲ୍ ନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ସମ୍ମାନ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଆମେ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ।
g. କେତେ ଥର କଲ୍ କରାଯାଇଛି ତାହାର ସମୟ ଓ ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟବସ୍ତୁ ନଥିଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।
h. ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦକୁ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ପରସ୍ପର ସହିତ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ଶୃଙ୍ଖଳିତ ଉପାୟରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
i. ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ସମୟରେ ଶାଳୀନତା, ଶିଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖାଯିବା ଉଚିତ୍।
j. କେବଳ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିସରକୁ ଆଦାୟ/ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ଯିବେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଏପରି ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ସହ ଯିବେ ନାହିଁ।
k. ପରିବାରରେ ମୃତ୍ୟୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ବିବାହ ଉତ୍ସବ, ପର୍ବପର୍ବାଣି ଇତ୍ୟାଦି ପରି ସମୟରେ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍ କରିବା/ଗସ୍ତ କରିବା ଏଡ଼ାଇବା ଉଚିତ୍।
l. ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଠାଯାଉଥିବା ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ।
m. କମ୍ପାନି କେବଳ ଗ୍ରାହକ/ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଜାମିନଦାତାଙ୍କ ସହ (କେବଳ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ) ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମ୍ପର୍କୀୟ/ପରିଚିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବ ନାହିଁ।

7) ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ଦଖଲକୁ ନେବା

i. ଅଦାଲତର ହସ୍ତକ୍ଷେପ ବିନା ସୁରକ୍ଷା ସ୍ୱାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନି ସମ୍ପୃକ୍ତ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଉପଲବ୍ଧ ଆଇନଗତ ପ୍ରତିକାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରେ ଯେ, ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଆଣ୍ଡ ରିକନ୍‌ଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ ଅଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଆସେଟ୍ସ ଆଣ୍ଡ ଏନ୍‌ଫୋର୍ସମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଟରେଷ୍ଟ ଆକ୍ଟ, 2002 (SARFAESI ଆଇନ) ଏବଂ ଏହା ଅଧୀନରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଟରେଷ୍ଟ (ଏନ୍‌ଫୋର୍ସମେଣ୍ଟ) ନିୟମ, 2002ରେ ସୁରକ୍ଷା ସ୍ୱାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସହିତ ସୁରକ୍ଷା ସ୍ୱାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପରେ ଚଳ ଏବଂ ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ନିଲାମ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି।

ii. କମ୍ପାନି ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ଚୁକ୍ତିରେ ଦଖଲ ପୂର୍ବ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ ଏବଂ ନିଜର ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ଦଖଲ ପୂର୍ବ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଉକ୍ତ ଦଖଲ ପୂର୍ବ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆଇନଗତ ଭାବେ ବୈଧ, ଭାରତୀୟ ଚୁକ୍ତି ଅଧିନିୟମର ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ଠା ଏବଂ ସଠିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଚୁକ୍ତି ସମ୍ପାଦନ ସମୟରେ ଏପରି ଦଖଲ ପୂର୍ବ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଛି। ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାଶିତ ଆଦାୟ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବେ ରହିବା ଉଚିତ ଏବଂ ଏଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ:

i. ଦଖଲକୁ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି;
ii. କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯାଇପାରିବ;
iii. ବନ୍ଧକ ଦଖଲକୁ ନେବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି;
iv. ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ବିଷୟରେ ଏକ ବିଧାନ;
v. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଦଖଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି; ଏବଂ
vi. ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି

8) ଲୋକ ଅଦାଲତର ମଞ୍ଚର ବ୍ୟବହାର

i. ମାନ୍ୟବର ସୁପ୍ରିମ୍ କୋର୍ଟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ଏହା ଟିପ୍ପଣୀ କରିଛନ୍ତି ଯେ, ₹୧୦ ଲକ୍ଷରୁ କମ୍ ପରିମାଣର ଋଣ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଋଣ ଏବଂ ଗୃହ ଋଣର ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ଲୋକ ଅଦାଲତକୁ ପଠାଯାଇପାରିବ।
ii. ମାନ୍ୟବର ସୁପ୍ରିମ୍ କୋର୍ଟଙ୍କ ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ₹୧୦ ଲକ୍ଷରୁ କମ୍ ଗୃହ ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଲୋକ ଅଦାଲତର ମଞ୍ଚ ବ୍ୟବହାର କରିବ।

9) କ୍ରେଡିଟ କାଉନସେଲରଙ୍କର ବ୍ୟବହାର

ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କୌଣସି ମାମଲା ସହାନୁଭୂତିପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଚାରର ଯୋଗ୍ୟ ବୋଲି ଜଣାପଡ଼ିଲେ, ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପରାମର୍ଶ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାଉନ୍‌ସେଲରମାନଙ୍କ ସେବା ବ୍ୟବହାର କରିବାର ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନି ରଖିବା ଉଚିତ।

10) କମ୍ପାନି/ଏହାର ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ

i. ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଉଲ୍ଲଂଘନ ଏବଂ କମ୍ପାନିର ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଏନଏଚବି ନିକଟରେ ହେଉଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଗୁରୁତ୍ୱର ସହ ନିଆଯିବ।

ii. ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କିତ ନୀତି, ପ୍ରଥା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ କୌଣସି ଏଚଏଫସି କିମ୍ବା ଏହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ/ଅଧିକାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଉଚ୍ଚ ନ୍ୟାୟାଳୟ କିମ୍ବା ସୁପ୍ରିମ୍ କୋର୍ଟ କଠୋର ଟିପ୍ପଣୀ କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡ ଲାଗୁ କଲେ ତଦାରଖମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଇପାରେ।
iii. ଯେଉଁଠାରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗପତ୍ର ଦାଖଲ ହୋଇଛି, ସମ୍ପୃକ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗପତ୍ରର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସିକୁ ପଠାଇବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଯଦି କମ୍ପାନି ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରମାଣ ସହିତ ନିଶ୍ଚିତ ହୁଏ ଯେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ନିରନ୍ତର ଭାବେ ଅମୂଳକ/ହଇରାଣ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗପତ୍ର ବିଚାରାଧୀନ ଥିଲେ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନି ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଜାରି ରଖିପାରେ।

iv. ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟା ରାଶି ସମ୍ପର୍କିତ ବିଷୟ ନ୍ୟାୟାଳୟରେ ବିଚାରାଧୀନ ରହିଥାଏ, ସେଠାରେ ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ମାମଲାକୁ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସିକୁ ପଠାଇବା ସମୟରେ ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଯଥାସମ୍ଭବ ସର୍ବାଧିକ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବା ଉଚିତ।

v. କମ୍ପାନିର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଟିମ୍ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କିତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବ। ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ 4ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସିର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

11) ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମିକ ସମୀକ୍ଷା, ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ ନିୟୋଜିତ କରୁଥିବା କମ୍ପାନି ଅଭିଜ୍ଞତାରୁ ଶିଖିବା, ଉନ୍ନତି କରିବା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ପରାମର୍ଶଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆଣିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ।

12) ସାଧାରଣ

i. କମ୍ପାନି ବର୍ଷକୁ ଅତି କମ୍‌ରେ ଥରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପଗତ ସ୍ଥିତିର ସମୀକ୍ଷା କରିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ନିଜର ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ କରିବା ଜାରି ରଖିବାରେ ସକ୍ଷମ କି ନାହିଁ ତାହା ଆକଳନ କରାଯାଇପାରିବ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆଧାରରେ କରାଯାଇପାରୁଥିବା ଏପରି ଯଥୋଚିତ ଯାଞ୍ଚ ସମୀକ୍ଷାରେ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ମାନଦଣ୍ଡ, ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ତଥା ବ୍ୟବସାୟ ନିରନ୍ତରତା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତିରେ କୌଣସି ଅବନତି କିମ୍ବା ଉଲ୍ଲଂଘନ ହୋଇଛି କି ନାହିଁ, ତାହା ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବା ଉଚିତ।

ii. ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ରାଜିନାମାରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଅଂଶକୁ ପୁନଃ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କରିବା ଉପରେ ନିଷେଧ ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ।

iii. କମ୍ପାନିର ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ କମିଟି ଏହାର ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବ। ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ରାଜିନାମାରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଥିବାକୁ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

iv. କମ୍ପାନିର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟରମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଅଡିଟ୍‌ରେ ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ତଦାରଖ ଏବଂ ପରିଚାଳନାରେ ଅବଲମ୍ବନ କରାଯାଇଥିବା ବିପଦ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଥାର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତା, କମ୍ପାନିର ବିପଦ ପରିଚାଳନା ଢାଞ୍ଚା ସହିତ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ଆକଳନ କରାଯିବ।

v. କୌଣସି କାରଣରୁ ରାଜିନାମା ବାତିଲ ହେଲେ, ଏହାର ବ୍ୟାପକ ପ୍ରଚାର କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ଉକ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହ ଆଗକୁ କାରବାର ଜାରି ରଖିବେନାହିଁ।

vi. କମ୍ପାନି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଏବଂ ପ୍ରିଣ୍ଟ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାପକ ପ୍ରଚାର କରିବ।

vii. କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

viii. ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଧିକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରକୃତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ବିନା ନିବାରଣ କରାଯାଉଛି। ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯିବା ଉଚିତ ଯେ କମ୍ପାନୀର ଏହି ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଆଉଟସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ସହ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ।

ix. ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ/ଅସନ୍ତୋଷ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ମାସର ସମୟସୀମା ଦିଆଯାଇପାରେ। ଏନବିଏଫସିର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାପନ କରାଯିବା ଉଚିତ।

16. **ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଋଣ ସୁବିଧା**

ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଋଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ। ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ସହାୟତା ପାଇଁ କମ୍ପାନିର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଯଥାସମ୍ଭବ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ୟୁଲ ଯାହାକି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆଇନତଃ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀଗୁଡ଼ିକରେ, ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ତାଲିମ୍ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ ହୋଇଥିବା ଅଧିକାରକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ। ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ଅଦ୍ୟାବଧି ସ୍ଥାପିତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

1. ଏହି କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଏଗୁଡ଼ିକ ଏହି କମ୍ପାନିର ସମସ୍ତ ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍।

2. ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଅନ୍ୟ ସାଧାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସଦୃଶ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତିରେ ବିଭ୍ରାଟ ଏକ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା/ମନା କରାଯିବା ପାଇଁ ଏକ ମାପଦଣ୍ଡ ହେବା ଅନୁଚିତ୍।

3. ଏହି କମ୍ପାନି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସଦୃଶ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମାନ ସୁବିଧା ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

4. ଏହି କମ୍ପାନି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କଲାବେଳେ ଯେଉଁ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସରଣ କରିଥାନ୍ତି, ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ସମାନ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

5. ସୁଧ ପୈଠରେ, ବନ୍ଧକ ଇତ୍ୟାଦିର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଝ ରହିବ ନାହିଁ, ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତଙ୍କ ଉପରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳି ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ

6. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନିର ଏହି ଋଣ ଦେବା ନୀତି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଜଣେ ସହ ଋଣଗ୍ରହିତା କିମ୍ବା ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଲୋଡୁଥାନ୍ତି ତେବେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସମାନ ଭାବରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

7. ଏହି କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରକ୍ଷର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବେ ନାହିଁ।

8. ଏହି କମ୍ପାନି ଟିପ ଚିହ୍ନ ଦେଉଥିବା ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି କୌଣସି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ସେବା ପାଇଁ ମନା କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ। ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଏହି କମ୍ପାନି ଟିପ ଚିହ୍ନର ଏକ ଘୋଷଣାନାମା ଦେଇପାରନ୍ତି ଯାହାକି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ଦଲିଲ୍ ହୋଇପାରେ।

9. ଅତିରିକ୍ତ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ଫର୍ମ, ସ୍ଲିପ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପଢ଼ିବା ଏବଂ ପୂରଣ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍। ଏହି ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରବନ୍ଧକ ବ୍ୟବସାୟର ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ଜଣେ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ପଢ଼ି ଶୁଣାଇବା ଉଚିତ୍।

10. ଏହି କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମିଳିତ ଭାବରେ ଅନ୍ୟ କାହା ସହିତ ସେ ଯାହାକୁ ବାଛନ୍ତୁ ଏପରିକି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତି (ମାନଙ୍କୁ) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଋଣ ନେବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ।

11. ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ଚଳାଇବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର କ୍ଷମତାପତ୍ର ଧାରକ ବା ପାୱାର ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇପାରେ।

12. ଏହି ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରବନ୍ଧକ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକ/ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ଆବଶ୍ୟକ।

13. ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଦଲିଲ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତି ଆବଶ୍ୟକତା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଦୃଶ ସମାନ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯେ "ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ"।

14. ଏହି କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଦଲିଲ୍ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ଡିଜିଟାଲ୍ ରୂପରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍।

15. ଏହି କମ୍ପାନି କେଏଫଏସ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି (ଏମଆଇଟିସି) ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ରେଲି ରୂପରେ କିମ୍ବା ଯଦି ସେମାନେ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ରିଡେବୁଲ୍ ପିଡିଏଫ୍ ଟେକ୍ସଟ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍।

16. ଏହି କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ସର୍ଭିସ୍ (ଇସିଏସ୍) ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍।

17. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା: ପ୍ରଜ୍ଞା ପ୍ରସୁନ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବନାମ୍ ଭାରତ ସଂଘ (2024ର ଡବ୍ଲୁପି(ସି) 289) ଏବଂ ଅମର ଜୈନ୍ ବନାମ ଭାରତ ସଂଘ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବନାମ୍ (2025ର ଡବ୍ଲୁପି(ସି) 49) ମାମଲାରେ ମାନ୍ୟବର ଉଚ୍ଚତମ ନ୍ୟାୟାଳୟଙ୍କର 30 ଏପ୍ରିଲ୍ 2025 ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଅନୁପାଳନ।

ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଗ୍ରହଣୀୟତା ନୀତିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଏବଂ ଏହାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଅତ୍ୟଧିକ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ହେବା ଅନୁଚିତ୍ ଏବଂ ଏହାର ଫଳସ୍ୱରୂପ ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କୁ ମନା କରାଯିବ ନାହିଁ, ବିଶେଷକରି ଯେଉଁମାନେ ଆର୍ଥିକ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପଛୁଆ ବର୍ଗରେ ରହିଥାନ୍ତି, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ (ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି) ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି। ମନଧାନ ଦେଇ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ବ୍ୟତୀତ କେୱାଇସିର ଅନବୋର୍ଡିଂ କିମ୍ବା ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଦ୍ୟତନ ପାଇଁ କୌଣସି ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ ନାହିଁ। ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ(ଗୁଡିକ) ଜଡ଼ିତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ରେକର୍ଡ କରାଯିବ।

ଏହି ଅଧିକାରୀ ଜୀବିତତା ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଠକେଇ କିମ୍ବା ସନ୍ଦେହଜନକ ଆଚରଣ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଏବଂ ଏହା ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନେବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ ହୋଇଥିବା ଉଚିତ। ଜୀବିତତା ଯାଞ୍ଚ ଫଳସ୍ୱରୂପ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆବଶ୍ୟକତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ।

ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଘୋଷଣା ଘଟଣାରେ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକ

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଘୋଷଣା କରାଯାଇଥିବା ଅଞ୍ଚଳର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଛାଡ଼ / ହ୍ରାସ ଭଳି ଉପଶମକାରୀ ପଦକ୍ଷେପମାନ ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ, ଯାହାର ଅବଧି ଏକ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ହୋଇନଥାଏ।

["ବିପର୍ଯ୍ୟୟ" ରେ ଜାତୀୟ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ପ୍ରଶମନ ପାଣ୍ଠି (ଏନଡିଆରଏଫ୍) / ରାଜ୍ୟ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ପ୍ରଶମନ ପାଣ୍ଠି (ଏସଡିଆରଏଫ୍) ଅଧୀନରେ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଘଟଣା ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ର / ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଘୋଷଣା ପରେ ଦଙ୍ଗା / ବିଶୃଙ୍ଖଳା ଭଳି ବାହ୍ୟ ଘଟଣା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଭାବିତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉନ୍‌ମୁକ୍ତତା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।]

B ନିରପେକ୍ଷ ଋଣପ୍ରଦାନ ବିଧି - ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ

(1) ଋଣ ରାଜିନାମାର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ କରାଯିବା କାରଣରୁ ଜୋରିମାନା, ଯଦି ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ 'ଦଣ୍ଡ ଦେୟ' ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡ ସୁଧ' ଦେୟ ଆକାରରେ କାଟ୍ କରିବା ଅନୁଚିତ୍, ଯାହାକି ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଭାବରେ ଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ। ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ବା ଅତିରିକ୍ତ ହିସାବ ହେବ ନାହିଁ ଯଥା:- ଏପରି ଦେୟ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହିସାବ କରାଯାଏ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ଋଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ହିସାବ ପାଇଁ ଏହା ସାଧାରଣ ପଦ୍ଧତିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ। ଏଣୁ, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିକାର ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଚୁକ୍ତିବଦ୍ଧ ସୁଧ ହାରରେ ପୈଠ କରାଯାଇନଥିବା ସୁଧ (ଅନାଦେୟ ଇଏମଆଇ ସମେତ) ଉପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିପାରିବ, ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ହାରରେ ନୁହେଁ।

(2) ଏହି କମ୍ପାନି ସୁଧ ହାର ସହିତ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦିଗକୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ କାୟମନବାକ୍ୟରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

(3) ଏହି କମ୍ପାନି ସୁଧ ହାର ନୀତି ଅଧୀନରେ ଋଣ ଉପରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ସ୍ଥାପନ କରିଛି।

(4) ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ ନ କରିବା ବାବଦକୁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ/ ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଏବଂ ସାମାନୁପାତିକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ।

(5) ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣଗୁଡ଼ିକ ଘଟଣାରେ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଅଣବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

(6) ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଏବଂ ଅତି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିଗୁଡ଼ିକରେ/ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (KFS) ରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଦେୟ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବା ସହିତ ପରିପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

(7) ଯେତେବେଳେ ଋଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଅନୁସ୍ମାରକ ପଠାଯାଇଥାଏ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ କାଟ୍ କରିବାର କୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ କାରଣ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

(8) ରହିଥିବା ଋଣଗୁଡ଼ିକ ଘଟଣାରେ ନୂତନ ଦଣ୍ଡ ଦେୟକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷାରେ କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ତାରିଖରେ ଯେଉଁଟି ପ୍ରଥମେ ଘଟିବ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।

C. ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (କେଏଫଏସ୍)

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଖୁଚୁରା ଏବଂ ଏମଏସଏମଇ ଅବଧିଯୁକ୍ତ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

(1) ଏହି କମ୍ପାନି ମାନାଙ୍କିତ ଫର୍ମାଟ ଅନୁଯାୟୀ, ସମସ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି କେଏଫଏସ୍ ଋଣ ଚୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସୂଚନା ସହିତ ଦୃଷ୍ଟି ପକାଇବାରେ ସହାୟତା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି କେଏଫସି ଏପରି ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ହେବ। କେଏଫଏସ୍‌ର ବିଷୟବସ୍ତୁଗୁଡ଼ିକ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେମାନେ ଏହା ବୁଝିଛନ୍ତି ସେଥିପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ହାସଲ କରାଯିବ।

(2) ଏହି କେଏଫଏସ୍ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପ୍ରସ୍ତାବ ସଂଖ୍ୟା ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ଏହାର ବୈଧତା ଅତିକମ୍‌ରେ ସାତ ଦିନ ବା ଅଧିକର ଋଣ ଅବଧି ପାଇଁ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସର ହେବ ଏବଂ ବୈଧତା ଅବଧି ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧି ରହିଥିବା ଋଣ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସର ହେବ।

(3) ଏହି କେଏଫଏସ୍ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର୍)ର ଏକ ହିସାବ ପୃଷ୍ଠା ଏବଂ ଋଣ ଅବଧି ଉପରେ ଋଣର ଆର୍ମୋଟାଇଜେସନ୍ ସୂଚୀ। ଏପିଆର୍ ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା କାଟ୍ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଦେୟକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ।

(4) ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନଙ୍କ ତରଫରୁ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକୃତ ରାଶି ଆଧାରରେ ହୋଇଥାଏ, ଯେପରିକି ବୀମା ଦେୟ, ଆଇନଗତ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ଏସବୁ ଏପିଆରର ଅଂଶ ହେବ ଓ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ ଘଟଣାରେ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନି ଏପରି ଦେୟ ଆଦାୟରେ ଜଡ଼ିତ ହୋଇଥାଏ, ଏହି ରସିଦ୍ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ଦଲିଲ୍

ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତିଟି ପେଠ ପାଇଁ, ଏକ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଦିଆଯିବ।

(5)ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଫି, ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ଯାହାକି କେଏଫଏସରେ ଦର୍ଶାଯାଇନଥାଏ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଏହି ଋଣ ଅବଧିରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ପ୍ରକାଶ୍ୟ ସମ୍ମତି ବ୍ୟତୀତ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।

(6)ଏହି କେଏଫଏସ୍ ମଧ୍ୟ ଏକ ସାରାଂଶ ବକ୍ସ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ଯାହାକି ଋଣ ରାଜିନାମାର ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।

D. ଆଚରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ - ସୁନା ବନ୍ଧକ ବାବଦକୁ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା

ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଯଥାସମ୍ଭବ ଶୀଘ୍ର ପାଳନ କରାଯିବ କିନ୍ତୁ 1 ଏପ୍ରିଲ୍, 2026 ଠାରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବରେ ନୁହେଁ। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପରିଶିଷ୍ଟ-I ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବା ଜାରି ରହିବ।

i. ପଲିସି ଦିଗଗୁଡ଼ିକ

ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପାରେ ନିର୍ମିତ ଅଳଙ୍କାର, ଗହଣା କିମ୍ବା ମୁଦ୍ରା (ଏହି ବିଭାଗ ପାଇଁ "ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି") ର ଶୁଦ୍ଧତା/ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା; ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ନିରୀକ୍ଷଣକାରୀ ବା ମୂଲ୍ୟାୟନକାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ପାଇଁ ମାନଦଣ୍ଡ/ଯୋଗ୍ୟତା; ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ନିଲାମ କରିବାର କାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବ (ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ନିଲାମ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ସମୟସୀମା; ନିଲାମର ମାଧ୍ୟମ; ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି; ନିଲାମକାରୀଙ୍କ ତାଲିକାଭୁକ୍ତିକରଣ; ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତି ହଜିଗଲେ, କିମ୍ବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ସମୟରେ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ (ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିର ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ନିଲାମ ସମୟକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ଶୁଦ୍ଧତାରେ କୌଣସି ଅବନତି କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି/ଅସଙ୍ଗତି ଥିଲେ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଏବଂ ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଉଚିତ୍ କ୍ଷତିପୂରଣ ଓ ତାହା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ସମୟସୀମା ଇତ୍ୟାଦି।

ii. <u>ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ବନ୍ଧକର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ମାନକୀକରଣ</u>

1. ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ବାବଦକୁ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା କିମ୍ବା ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଥିବା କମ୍ପାନୀ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ବନ୍ଧକର ଶୁଦ୍ଧତା, ଏହାର ଓଜନ (ମୋଟ ଏବଂ ନେଟ୍ ଓଜନ) ଇତ୍ୟାଦି ପରୀକ୍ଷା କରିବା ନିମନ୍ତେ ଏକ ମାନାଙ୍କିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇଛି। ଏହି ପଦ୍ଧତି ସମସ୍ତ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ, କୌଣସି ବିଚ୍ୟୁତି ବ୍ୟତୀତ ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ସମାନ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

2. ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିରେ ଥିବା ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ଅଂଶର ନେଟ୍ ଓଜନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଏଲ୍.ଟି.ଭି ଅନୁପାତ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଉକ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିର ସୁନା ଓ ରୂପା ଅଂଶର ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉଥିବା ମୂଲ୍ୟ/ଦରକୁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ

ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।

3. ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ସମୟରେ ବନ୍ଧକ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କ)ଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ପରୀକ୍ଷା ପଦ୍ଧତିର ଅଂଶ ଭାବରେ ପଥର ଓଜନ, କଷି ଧରିବା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କିତ କାଟ୍‌ଗୁଡ଼ିକ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (ମାନଙ୍କୁ) ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଜାରି ହେବାକୁ ଥିବା ପ୍ରମାଣପତ୍ରରେ ବିବରଣୀ ସନ୍ନିବେଶିତ କରାଯିବ।

4. ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପରେ, ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପା ବନ୍ଧକ ହଜିଯିବା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ବନ୍ଧକ ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ନିଲାମ ସମୟରେ ପରିଲକ୍ଷିତ ପରିମାଣ କିମ୍ବା ଶୁଦ୍ଧତାରେ କୌଣସି ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ଅସଙ୍ଗତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ରେକର୍ଡ କରାଯିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା/ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ତତ୍ପରତାର ସହିତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ନୀତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଏସଓପି ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଋଣଗ୍ରହୀତା (ମାନଙ୍କୁ)/ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

iii. **ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ମାନାଙ୍କନ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ**

5. କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖାବ୍ୟାପୀ ନଥି ପ୍ରସ୍ତୁତି ମାନାଙ୍କିତ ହେବ।

6. ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ନିଆଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିର ବିବରଣୀ, ଉକ୍ତ ବନ୍ଧକର ମୂଲ୍ୟ, ନିଲାମ ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ ଏବଂ ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ନିଲାମ ହେବାର ପରିସ୍ଥିତି, ନିଲାମ କରାଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାକୁ ଥିବା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି, ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବା ପରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତି ଫେରାଇବାର ସମୟସୀମା, ବନ୍ଧକ ଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିର ନିଲାମରୁ ବଳକା ରାଶି (ଯଦି କିଛି ଥାଏ)ର ଫେରସ୍ତ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ। ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ, ସମ୍ପର୍କିତ ପରୀକ୍ଷା, ନିଲାମ, ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ, ଋଣ ରାଜିନାମା ଏବଂ କେଏଫଏସରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

7. ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଲେଟରହେଡରେ ଉକ୍ତ ବନ୍ଧକର ଶୁଦ୍ଧତା ଯାଞ୍ଚ ସମ୍ପର୍କରେ ଦୁଇଟି ନକଲରେ (ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍) ଏକ ପ୍ରମାଣପତ୍ର କିମ୍ବା ଇ-ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ଏବଂ ସେଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଦର୍ଶାଇବ: ଶୁଦ୍ଧତା (କ୍ୟାରେଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ); ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିର ମୋଟ ଓଜନ; ସେଥିରେ ଥିବା ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପା ଅଂଶର ନେଟ୍ ଓଜନ ଏବଂ ପଥର, ଲାଖ, ମିଶ୍ରଧାତୁ, ସୂତା, କଷିବା ସାମଗ୍ରୀ ଇତ୍ୟାଦିର ଓଜନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାଟ/ବାଦ୍ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ); ବନ୍ଧକରେ ପରିଲକ୍ଷିତ କୌଣସି କ୍ଷତି, ଭଙ୍ଗା କିମ୍ବା ତ୍ରୁଟି (ଯଦି କିଛି ଥାଏ); ବନ୍ଧକର ଚିତ୍ର/ଫଟୋ; ଏବଂ ବନ୍ଧକର ମୂଲ୍ୟ (ଯାହାକି ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ବନ୍ଧକର ମୂଲ୍ୟାୟନ ଓ ଶୁଦ୍ଧତା ଯାଞ୍ଚ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ହିସାବ କରାଯାଇଥିବ)। ପ୍ରମାଣପତ୍ର କିମ୍ବା ଇ-ପ୍ରମାଣପତ୍ରର ଗୋଟିଏ ନକଲ ଏହି ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଅଂଶ ଭାବରେ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ନକଲଟି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

8. ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପାର ମୂଲ୍ୟ ଏହାର ପ୍ରକୃତ ଶୁଦ୍ଧତା (କ୍ୟାରେଟେଜ୍) ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ। ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ଇଣ୍ଡିଆ ବୁଲିଅନ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ଜୁଏଲର୍ସ

ଆସୋସିଏସନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଆଇବିଜେଏ) କିମ୍ବା ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ୍ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଏସଇବିଆଇ) ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ କୌଣସି କମୋଡିଟି ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦୁଇଟି ମୂଲ୍ୟ (a) ପୂର୍ବ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶୁଦ୍ଧତା ବିଶିଷ୍ଟ ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପାର (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁସାରେ) ହାରାହାରି ବନ୍ଦ ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା (b) ପୂର୍ବ ଦିନର ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶୁଦ୍ଧତା ବିଶିଷ୍ଟ ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପାର ବନ୍ଦ ମୂଲ୍ୟ, ମଧ୍ୟରୁ ଯାହା କମ୍ ହେବ ତାହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ।

9. ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶୁଦ୍ଧତାର ମୂଲ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥାଏ, ତେବେ ଋଣଦାତା ନିକଟତମ ଉପଲବ୍ଧ ଶୁଦ୍ଧତାର ପ୍ରକାଶିତ ମୂଲ୍ୟ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ବନ୍ଧକର ପ୍ରକୃତ ଶୁଦ୍ଧତା ଆଧାରରେ ଏହାର ଓଜନକୁ ଆନୁପାତିକ ଭାବରେ ସମନ୍ୱିତ କରିବେ।

10. ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, କେବଳ ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିରେ ଥିବା ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପାର ପ୍ରକୃତ ମୂଲ୍ୟକୁ ବିଚାରକୁ/ହିସାବକୁ ନିଆଯିବ ଏବଂ ଏଥିରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମୂଲ୍ୟ ଉପାଦାନ, ଯେପରିକି ମୂଲ୍ୟବାନ ପଥର କିମ୍ବା ରତ୍ନଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟ ଯୋଡ଼ାଯିବ ନାହିଁ।

11. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ, ବିଶେଷକରି ଋଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତା ବା କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବଛାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ। ଜଣେ ନିରକ୍ଷର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ, ଜଣେ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ, ଯିଏ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ ହେବେ ନାହିଁ।

iv. **ବନ୍ଧକର ପରିଚାଳନା ଏବଂ ସଂରକ୍ଷଣ**

12. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଏହାର ଯେଉଁ ସବୁ ଶାଖାରେ ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପା ବନ୍ଧକ ବାବଦକୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଏ, ସେହି ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଆବଶ୍ୟକ ଭିତ୍ତିଭୂମି ଏବଂ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି ତଥା ଉପଯୁକ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି।

13. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ରୂପା ବନ୍ଧକ କେବଳ ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏବଂ କେବଳ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ।

14. କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ଏବଂ ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଭଣ୍ଡାର ଥିବା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବନ୍ଧକ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବ। ସାଧାରଣତଃ, ଯେଉଁ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବରେ ରଖିବା ନିମନ୍ତେ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନାହିଁ, ସେହି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଏଭଳି ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ।

15. ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ଗୋଟିଏ ଶାଖାରୁ ଅନ୍ୟ ଏକ ଶାଖାକୁ କେବଳ ନିମ୍ନ ଅନୁଚ୍ଛେଦରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ, କିମ୍ବା ଶାଖା(ଗୁଡ଼ିକ)ର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କିମ୍ବା ବନ୍ଦ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଥବା କମ୍ପାନୀର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମୁତାବକ କୌଣସି ବ୍ୟତିକ୍ରମ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରାଯାଇପାରିବ।

16. ଏହି ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଯେପରି କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯାଏ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ନିମନ୍ତେ, କମ୍ପାନୀ ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ରଖିବାର (ସଂରକ୍ଷଣ) ବ୍ୟବସ୍ଥାର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତାକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବ, ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ପଦ୍ଧତିର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ପରିଚାଳନା କରିବ।

17. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍‌ର ଏକ ଅଂଶ ସ୍ୱରୂପ, ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହା ନିକଟରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ସମ୍ପତ୍ତିର ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଆକସ୍ମିକ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ରେକର୍ଡ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରିବ। ଋଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ(ମାନଙ୍କ) ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ମଧ୍ୟ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିର ଶୁଦ୍ଧତା ଯାଞ୍ଚ ସମେତ ଆକସ୍ମିକ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ନିମନ୍ତେ ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ମତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ। ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏହି ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

V. ପରିଶୋଧ ପରେ ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ କରିବା

18. ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ରଖାଯାଇଥିବା ବନ୍ଧକ ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସେହି ଦିନ ହିଁ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ସର୍ବାଧିକ ସାତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ମୁକ୍ତ କରିବ କିମ୍ବା ଫେରାଇବ।

19. ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତି ଫେରାଇବା ସମୟରେ, ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରମାଣପତ୍ରରେ ଥିବା ବିବରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଉକ୍ତ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିର ସଠିକତା ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ।

20. ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବକେୟା ଋଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କରିବା ନିମନ୍ତେ, କମ୍ପାନୀ ଉପଲବ୍ଧ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁସାରେ) ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା (ବିଜ୍ଞପ୍ତି) ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଉଭୟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତିର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ। ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ ଏବଂ ଏକ ସାର୍ବଜନୀନ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଜାରି କରାଯିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ)/ ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) (ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇ ନପାରିଲେ), ଏହା ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଆଗେଇ ପାରିବ, କିନ୍ତୁ ସର୍ତ୍ତ ରହିଥାଏ ଯେ ସାର୍ବଜନୀନ ବିଜ୍ଞପ୍ତିର ତାରିଖଠାରୁ ଗୋଟିଏ ମାସ ସମୟ ଅତିକ୍ରାନ୍ତ ହୋଇଥିବ।

21. କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସମେତ, ଅତି କମ୍‌ରେ ଦୁଇଟି ଖବରକାଗଜରେ, ଗୋଟିଏ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟଟି ଏକ ଜାତୀୟ ଦୈନିକରେ, ବିଜ୍ଞାପନ ପ୍ରକାଶ କରିବା ମାଧ୍ୟମରେ ସାଧାରଣ ଜନତାଙ୍କୁ ନିଲାମ ସମ୍ପର୍କରେ ଘୋଷଣା କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ।

22. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିର ନିଲାମ, କେବଳ ଆବଶ୍ୟକ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ/କିମ୍ବା ତାଲିମ ଥିବା ଏହାର ନିଜ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏହା ଦ୍ୱାରା ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଜଣେ ନିଲାମକାରୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ। ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକ ଏନ୍.ବି.ଏଫ୍.ସି ନିଜ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଲାମ ପରିଚାଳନା କରେ, ସେଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ନିରାପତ୍ତା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଲାଗୁ କରାଯିବ; ଯେପରିକି ଆଞ୍ଚଳିକ /

ନିୟନ୍ତ୍ରଣକାରୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଆକସ୍ମିକ ପରିଦର୍ଶନ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ପରିସରଭୁକ୍ତ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି।

23. ନିଲାମ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ବନ୍ଧକ ପାଇଁ ଏକ ସଂରକ୍ଷଣ ମୂଲ୍ୟ ଘୋଷଣା କରିବ, ଯାହା ଏହାର ବର୍ତ୍ତମାନର ମୂଲ୍ୟର 90 ପ୍ରତିଶତରୁ କମ୍ ହେବ ନାହିଁ।

    ଏହିକି ଯେ, ଯଦି ନିଲାମ ଦୁଇଥର ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଏହାର ବର୍ତ୍ତମାନ ମୂଲ୍ୟର 85 ପ୍ରତିଶତରୁ କମ୍ ହୋଇନଥିବା ଏକ ସଂରକ୍ଷିତ ମୂଲ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

24. ପ୍ରଥମ ନିଲାମ ଭୌତିକ ଭାବରେ ସେହି ଜିଲ୍ଲାରେ ଆୟୋଜିତ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ଶାଖା ଅବସ୍ଥିତ ହୋଇଥାଏ। ଅବଶ୍ୟ, ପ୍ରଥମ ନିଲାମ ବିଫଳ ହେବା ଘଟଣାରେ, କମ୍ପାନୀ ନିକଟବର୍ତ୍ତୀ ଜିଲ୍ଲାରେ ନିଲାମ ଆୟୋଜନ କରିପାରିବ କିମ୍ବା ଅନଲାଇନ୍‌ରେ ନିଲାମ ଆୟୋଜନ କରିପାରିବ।

25. କୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସ୍ୱାର୍ଥରେ ବିବାଦ ଯେପରି ଉତ୍ପନ୍ନ ହୁଏ ନାହିଁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ନିମନ୍ତେ, କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ସମ୍ପର୍କିତ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ ନିଲାମଗୁଡ଼ିକରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ।

26. ନିଲାମ ପରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ନିଲାମରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରାଯାଇଥିବା ବକେୟାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ସୁନା କିମ୍ବା ରୂପା ବନ୍ଧକର ନିଲାମରୁ ବଳକା ରାଶି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଲାମ ଅର୍ଥ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ ସାତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ। ଋଣ ରାଜିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି କୌଣସି ଅଭାବ ରହିଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ତାହା ଆଦାୟ କରିପାରିବ।

vi. **କ୍ଷତିପୂରଣ**

27. ଋଣ ଅବଧି ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକର କୌଣସି କ୍ଷତି ହେଲେ, ମରାମତି ଖର୍ଚ୍ଚ କମ୍ପାନୀ ବହନ କରିବ।

28. ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତି ହଜିଗଲେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ସମୟରେ ଅଥବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ (ବନ୍ଧକର ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ନିଲାମ ସମୟକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ପରିମାଣ କିମ୍ବା ଶୁଦ୍ଧତାରେ କୌଣସି ଅବନତି ବା ଅସଙ୍ଗତି ପରିଲକ୍ଷିତ ହୋଇଥିଲେ ଏବଂ ଏଥିରେ କୌଣସି କ୍ଷତି ଘଟିଲେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

29. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବା ପରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ (ବା ଫେରାଇବାରେ) ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ଏବଂ ଯଦି ଏହି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରିଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ

ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ₹5,000 ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଯଦି ଏହି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ କାରଣରୁ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଏହା ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ)/ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଜଣାଇବ। ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, ଯେଉଁଠାରେ ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବା ପରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଯୋଗ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା (ବା ଫେରାଇ ନେବା) ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନେ) / ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନେ) କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିନଥାନ୍ତି, ଯଦି ସେମାନଙ୍କର ଇମେଲ୍ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଚିଠି, ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) / ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନଙ୍କୁ) ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅନୁସ୍ମାରକ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

30. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଅଧିକାରର ବିରୋଧାଚରଣ ବ୍ୟତୀତ ହେବ।

vii. ଦାବି କରାଯାଇନଥିବା ସୁନା ଏବଂ ରୂପା ବନ୍ଧକ

31. ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ତାରିଖଠାରୁ ଦୁଇ ବର୍ଷ ଅତିକ୍ରମ କରିବା ପରେ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ପଡ଼ିରହିଥିବା ବନ୍ଧକ ସୁନା ଏବଂ / କିମ୍ବା ରୂପା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ଦାବି କରାଯାଇନାହିଁ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏପରି ଦାବି କରାଯାଇନଥିବା ସୁନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ରୂପା ବନ୍ଧକ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା/ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ଅବସ୍ଥାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଅଭିଯାନ ହାତକୁ ନେବ।

32. ଦାବି କରାଯାଇନଥିବା ସୁନା ଏବଂ / କିମ୍ବା ରୂପା ବନ୍ଧକ ଉପରେ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି କିମ୍ବା ବୋର୍ଡକୁ, ଘଟଣା ଅନୁଯାୟୀ, ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ପଠାଯିବ।

viii. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି

33. ସୁନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ରୂପା ବନ୍ଧକ ବାବଦକୁ ଋଣକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ଅବାସ୍ତବ ଦାବି ସମ୍ବଳିତ ଭ୍ରମାତ୍ମକ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରି କରିବାରୁ କମ୍ପାନୀ ବିରତ ରହିବ।

34. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଯୋଗ୍ୟ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ବାବଦକୁ ଋଣର ଆହରଣ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଆଦାୟ ନିମନ୍ତେ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏବଂ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ଥିବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ କରୁଛି।

ସମନ୍ୱିତ ମାସିକ କିସ୍ତିଗୁଡ଼ିକ (ଇଏମଆଇ) ଭିତ୍ତିକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ ଉପରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା (ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି)

କମ୍ପାନି ସମ୍ପ୍ରତି ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରୁନାହିଁ। କମ୍ପାନି ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆରମ୍ଭ କଲେ ଯଥାର୍ଥ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ।

1. ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଋଣ ନେବା ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦେବ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଇଏମଆଇ/ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଉପରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥିବା କାରଣରୁ ବୃଦ୍ଧି ଘଟଣାରେ ସେ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

2. ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ଏହି କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ନୀତି, *ମାଧ୍ୟମରେ* ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଋଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କେତେ ଥର ପରିବର୍ତ୍ତନ ବା ସୁଇଚ୍ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇପାରେ।

3. ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ କେତେକ ଚୟନ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ (i) ଇଏମଆଇ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ସମ୍ପ୍ରସାରଣ କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ; ଏବଂ (ii) ଋଣ ଅବଧିରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଆଗୁଆ ପରିଶୋଧ କରିବା। ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଦେୟ/ ପ୍ରାକ୍ ପେଠ ଦଣ୍ଡରାଶି କାଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ମୁତାବକ ହେବ।

   ଟିପ୍ପଣୀ: ରେଫରେନ୍ସ ବା ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ବେଞ୍ଚମାର୍କରେ ବୃଦ୍ଧି କାରଣରୁ ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ ବର୍ଗରେ, ଯେପରିକି ଗୃହ ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କର ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶ୍ରେଣୀ ପାଇଁ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଏ; ସେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବ:

   (i) ଇଏମଆଇରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଇଏମଆଇର ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧି କରିବା, ଇଏମଆଇକୁ ଅପରିବର୍ତ୍ତିତ ରଖିବା ସହିତ କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ସମ୍ମେଳନ;

   (ii) ଋଣର ଅବଶିଷ୍ଟ ଅଂଶ ପାଇଁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି; ଏବଂ

   (iii) ଆଂଶିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, ଋଣର ଅବଶିଷ୍ଟ ଅବଧି ସମୟରେ ପ୍ରାକ୍ ପେଠ କରିବା ପାଇଁ।

4. ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳରୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରକୁ ଋଣ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକ/ପ୍ରାଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ /ଯାହାକି ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ ସେ ବିଷୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଶୈଳୀରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଦେୟ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

5. ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ଋଣ ଘଟଣାରେ ଅବଧି ପରିବର୍ଦ୍ଧନ କାରଣରୁ ବିଯୁକ୍ତାତ୍ମକ ଋଣ ପରିଶୋଧ ସୃଷ୍ଟି ହେବ ନାହିଁ।

6. ଏହି କମ୍ପାନି ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଦେଇ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ, ପ୍ରତି ତ୍ରୟମାସ ଶେଷରେ ଏକ ବିବରଣୀ ଅଂଶୀଦାର କରିବ /ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅତି କମରେ ଉକ୍ତ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଓ ସୁଧର ବ୍ୟାଖ୍ୟା, ବାକି ରହିଥିବା ଇଏମଆଇର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର/ଋଣର ସମୁଦାୟ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର୍) ରହିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବିବରଣୀ ସରଳ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ବୁଝିହେବା ପରି ରହିଛି।

7. ସମନ୍ୱିତ ମାସିକ କିସ୍ତି ଋଣ ବ୍ୟତୀତ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ସମୟକାଳର ସମସ୍ତ ସମନ୍ୱିତ କିସ୍ତି ଆଧାରିତ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, *ନ୍ୟୁଟ୍ରାଟିସ୍ ନ୍ୟୁଟ୍ରାଣ୍ଡିସ୍,* ସମସ୍ତ ସମନ୍ୱିତ କିସ୍ତିଭିତ୍ତିକ ବିଭିନ୍ନ ଅବଧିର ଋଣଗୁଡ଼ିକର, ସେଗୁଡ଼ିକ ଗୋଟିଏ ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ ହୋଇଥାଉ ବା ନଥାଉ ତାହା ନିର୍ବିଶେଷରେ।

8. ଋଣ ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସହିତ ଲିଙ୍କ ହୋଇଥିବା ଘଟଣାରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ପ୍ରଦାନ ହାରରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ପ୍ରସାରଣକୁ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ସୂଚନା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବ।

E. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କ୍ରମେ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ଉନ୍ମୁକ୍ତ କରିବା

i. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବା:

a. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରିବ

b. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଲିଲ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସର୍ଭିସ୍ କରାଯାଉଥାଏ କିମ୍ବା କମ୍ପାନିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଏହି ଦଲିଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି, ତାଙ୍କର ପ୍ରାଥମିକତା ଅନୁଯାୟୀ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

c. ମୂଳ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସମୟ ରେଖା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ବଳବତ୍ତର ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

d. ଏକକ ଋଣଗ୍ରହିତା କିମ୍ବା ଯୌଥ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ଘଟଣାରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ଜରୁରୀକାଳୀନ ପରିସ୍ଥିତିର ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ମୂଳ ଦଲିଲ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ସମାନ ପ୍ରକାରର ନୀତି ଓ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଏହି କମ୍ପାନି ୱେବସାଇଟରେ ଏପରି ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।

ii. **ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:**

a. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ଘଟଣାରେ କିମ୍ବା ଋଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତର 30 ଦିନ ପରେ ଯଥାର୍ଥ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ଚାର୍ଜ ଫାଇଲ୍ କରିବାରେ ବିଫଳ ଘଟଣାରେ, ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ବିଷୟରେ ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ ଏହି କମ୍ପାନି କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତି ଦିନ ପିଛା ଟ.5000/- ହାରରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

b. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ହଜିଯିବା/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେବା ଘଟଣାରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ, କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲର ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍/ପ୍ରମାଣିତ ନକଲ ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବେ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଉପ ଅନୁଚ୍ଛେଦ a. ରେ ସୂଚିତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପୈଠ କରିବେ। ଏପରି ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକରେ ପାଇଁ ଏହି ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନି ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନର ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ରାଶି ତାହା ପରେ (ଯଥା:- ମୋଟ ଅବଧିର 60 ଦିନ ପରେ) ହିସାବ କରାଯିବ।

c. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଅଧିକାରର ବିରୋଧାଚରଣ ବ୍ୟତୀତ ହେବ।

ଅନୁଚ୍ଛେଦ E ଅଧୀନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ସମସ୍ତ ଘଟଣା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ବକେୟା ତାରିଖ ଡିସେମ୍ବର 1, 2023ରେ କିମ୍ବା ପରେ ପଡୁଥାଏ।

ସଂଯୋଜନ I - ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବନ୍ଧକ ବାବଦକୁ ଋଣ ଦେବା

ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ବନ୍ଧକ ବାବଦକୁ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ଋଣ ଦେବାବେଳେ, କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ସାଧାରଣ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

1) ସେମାନେ ସୁନା ବାବଦକୁ ଋଣ ଦେବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ସ୍ଥାପିତ କରିବେ ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ:

(i) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେୱାଇସି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାଗୁଡ଼ିକ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇଛି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କୌଣସି ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯଥାର୍ଥ ସାବଧାନତା ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପମାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି,

(ii) ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରର ଉପଯୁକ୍ତ ପରୀକ୍ଷା ପ୍ରକ୍ରିୟା,

(iii) ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା,

(iv) ଅଳଙ୍କାରଗୁଡ଼ିକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ନିୟମିତ ଭାବରେ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା, ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦେବା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ପାଳନ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟରମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ବ୍ୟବଧାନରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବା। ସାଧାରଣତଃ, ଏପରି ଋଣ ସେହି ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ପାଖରେ ଅଳଙ୍କାର ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ସୁବିଧା ନାହିଁ,

(v) ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବୀମାକୃତ ହେବ,

(vi) ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଆଗୁଆ ଜଣାଇବା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସହିତ ଅଣ ପରିଶୋଧ ଘଟଣାରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ନିଲାମ ପଦ୍ଧତି। କୌଣସି ସ୍ୱାର୍ଥର ଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱ ରହିବ ନାହିଁ ଏବଂ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ନିଲାମ ସମୟରେ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ନିକଟ ସମ୍ପର୍କ ନାହିଁ,

(vii) ଏହି ନିଲାମ ଅତିକମ୍‌ରେ ଦୁଇଟି ଖବରକାଗଜରେ, ଗୋଟିଏ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟଟି ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରି କରିବା ଦ୍ୱାରା ସାର୍ବଜନୀନ ଭାବରେ ଘୋଷଣା କରାଯିବ।

(viii) ନୀତିଗତ ଭାବରେ, କମ୍ପାନୀ ନିଜେ କୌଣସି ଆୟୋଜିତ ନିଲାମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ,

(ix) ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା କେବଳ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମକାରୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଲାମ କରାଯିବ,

(x) ଏହି ପଲିସି ବା ନୀତି ମଧ୍ୟ ଠକାମିର ମୁକାବିଲା କରିବା ସହିତ ମୋବିଲାଇଜେସନ୍ ବା ସ୍ଥାନ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ନିଷ୍ପାଦନ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନର କର୍ତ୍ତବ୍ୟକୁ ପୃଥକ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ପଦ୍ଧତି ଧାର୍ଯ୍ୟକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ।

2) ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମା ମଧ୍ୟ ନିଲାମ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରୁଥିବ।

3) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି:

(i) ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନା ବନ୍ଧକ ରଖି ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ₹5 ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକର ସମସ୍ତ କାରବାର ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ପ୍ୟାନ କାର୍ଡର ନକଲ ମାଗିବା ଆବଶ୍ୟକ।

(ii) ସମସ୍ତ ଶାଖା ବ୍ୟାପୀ କାଗଜପତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟ ମାନାଙ୍କିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

(iii) ଏହି କମ୍ପାନି ଭ୍ରାମ୍ୟକ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରି କରିବେ ନାହିଁ ଯେପରିକି 2-3 ମିନିଟ୍ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଉଥିବା ଦାବି କରିବା।