



GIC HOUSING FINANCE LTD.
YOUR ROAD TO A DREAM HOME

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଜିଆଇସି ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅକ୍ଟୋବର 2006ରେ ଗ୍ରହଣ କରିଥିଲା; ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଦିନାଙ୍କିତ ସେପ୍ଟେମ୍ବର 05, 2006 ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସଂଖ୍ୟା NHB (ND)/DRS/POL- No. 16/2006 ଧାରଣା କରିଥିବା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଦିନାଙ୍କିତ ଅକ୍ଟୋବର 11 ତାରିଖ, 2010, ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସଂଖ୍ୟା No.N\HB (ND)/DRS/POL- No. 34/2010-11 ମାଧ୍ୟମରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି ଏହି ସଂଶୋଧିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଜାନୁୟାରୀ 19 ତାରିଖ 2011ରୁ ବଳବତ୍ତର ରହିଛି, ଏହି ସଂଶୋଧିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାନୁୟାରୀ 29, 2021ରେ ଅନୁମୋଦିତ ହେବା ପରେ ଏବଂ ଏହାର ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବା ପରେ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ମେ 17, 2023ରେ ଅନୁମୋଦନ କରିବା ପରେ

ଏନଏଚବି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାକୁ ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଯାହାକି ଦିନାଙ୍କିତ ଜୁଲାଇ 1, 2017 ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସଂଖ୍ୟା NHB(ND)DRS/REG/MC-03/2017 ଧାରଣା କରିଥିବା ବିଜ୍ଞପ୍ତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସଂଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା "ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନି - ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନି (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2021" ମାଧ୍ୟମରେ ନମ୍ବର: RBI/2020-21/73, DOR.FIN.HFC.CC.NO.120/03.10.136/2020-21ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି

1. ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ

1.1 ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଦିନାଙ୍କିତ ଅକ୍ଟୋବର 11 ତାରିଖ, 2010, ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସଂଖ୍ୟା No.N\HB (ND)/DRS/POL- No. 34/2010-11 ମାଧ୍ୟମରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ, ଶ୍ରେଷ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ୍ ବିଧିର ଅଂଶ ଭାବରେ ଜିଆଇସି ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏଥି ପାଇଁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ସମୟରେ ଯଥାର୍ଥ ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଦ୍ୱାରା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଉତ୍ତମ ଆଚରଣବିଧିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ;
- ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ଯାହା ଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ସେବାରୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ଗ୍ରାହକମାନେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ;
- ଉଚ୍ଚତର ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ବଜାରର ଶକ୍ତିଗୁଡ଼ିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା;

d. ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଜିଆଇସିଏଚଏଫଏଲ୍ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟମୂଳକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ; ଏବଂ

e. ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଆସ୍ଥା ଉତ୍ପନ୍ନ କରିବା ପାଇଁ

1.2 ଆଚରଣ ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଜିଆଇସିଏଚଏଫଏଲ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକଯୋଗେ, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ଡିଭିଜନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଦିଆଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ପାଇଁ ଏବଂ ଜିଆଇସିଏଚଏଫଏଲ୍ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଏହାକୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ

2. ଆମେମାନେ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଶୈଳୀରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବୁ

ଏହି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ-

a. ଏହି ସଂହିତାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନକ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଧିରେ ପାଳନ କରାଯାଉଛି

b. ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ କାର୍ଯ୍ୟନୋବାକ୍ୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମ ପୂରଣ କରୁଛି

ପ୍ରତିଲିପି/ସି.ସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାର ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୀତିପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେଶିତ ହୋଇଥାଏ

2. 2A. ଜିଆଇସିଏଚଏଫଏଲ୍ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ, ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ଫି ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ଯଦି ରଣ ପରିମାଣ ମଞ୍ଜୁର ହୁଏ ନାହିଁ/ବିଚରଣ ହୁଏ ନାହିଁ ଅଣ-ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ଦେୟର ପରିମାଣ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ବିଲମ୍ବରେ ପୈଠ/ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ରଣକୁ ସ୍ଥିରୀକୃତରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରକୁ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ଏହାର ବିପରୀତ ଶୈଳୀରେ ରୂପାନ୍ତରଣ ଦେୟ, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଧାରା ରହିଥିଲେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ ଅନ୍ୟ ଶବ୍ଦରେ କହିଲେ, ଜିଆଇସିଏଚଏଫଏଲ୍ ସ୍ୱଚ୍ଛ ବା ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ /ମଞ୍ଜୁରୀରେ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି' ପ୍ରକାଶ କରିବ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏପରି ଦେୟ/ଫି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ହୋଇଥାଏ

3. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ସେଲସ୍ ବା ବିକ୍ରୟ କରିବା

3.1 ଆମେ କରିବୁ

a. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରସାରଣମୂଳକ ବିଷୟବସ୍ତୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରହିଛି ଏବଂ ଭ୍ରମାତ୍ମକ ନୁହେଁ

b. ଏକ ଗଣମାଧ୍ୟମରେ କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ଲେଖାରେ ଯାହାକି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରିଥାଏ ଏବଂ ସୁଧହାରର ଏକ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଆମେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ ଏବଂ ସୁଧୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ କି ସୂଚିତ କରିବୁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ

c. ଆମେମାନେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଦେୟ ଏବଂ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଲଗାଇ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ

ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ; ଚେଲିଫୋର୍ଡ କିମ୍ବ ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ; ଭାରପ୍ରାପ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ସହାୟତା ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; କିମ୍ବ ତାରିଫ୍ ସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରି

d. ଯଦି ଆମେ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ନେଉ, ଆମେ ଆବଶ୍ୟକ କରିବୁ ଯେ ଏପରି ତୃତୀୟପକ୍ଷକୁ ଆମ ସଦୃଶ ସମାନ ମାତ୍ରାରେ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପରିଚାଳନା କରିବେ (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ କିଛି ଉପଲବ୍ଧ ରହିଥାଏ)

e. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ ଆମେମାନେ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚାଇପାରୁ। ଆମର ଅନ୍ୟ ଉପାଦ/ସେବା କିମ୍ବ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ଅଫରଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ତଥ୍ୟ କେବଳ ସେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଏଭଳି ତଥ୍ୟ/ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଇମ୍ଫେଲ୍ ଜରିଆରେ କିମ୍ବ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି କିମ୍ବ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ତାଙ୍କର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ

f. ଡିଏସ୍‌ଏ/ଡିଏସ୍‌ପିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ, ଯାହାର ସେବା ଉପାଦ/ ସେବାର ବିପଣନ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ସେମାନେ ଯେତେବେଳେ ଆମର ଉପାଦ ସେଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେଟିଥାନ୍ତି ସେମାନେ ନିଜର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ

g. ଆମ ପ୍ରତିନିଧି / ବାହକ (କୋରିୟର୍) କିମ୍ବ ଡିଏସ୍‌ଏ/ଡିଏସ୍‌ପି ଅନୁଚିତ ବ୍ୟବହାର କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ 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

4. ରଖ

4.1 ରଖ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

ଆମେ ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବୈଠକ ସମୟରେ କିମ୍ବ ପୋଷ୍ଟର/ବ୍ରୋସର/ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଜଣାଇଦେବୁ, ଯାହାକି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ। ଆମେ ରଖ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ସୂଚନାମୂଳକ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ

ଆମେମାନେ ମଧ୍ୟ ରଖ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସରଣ କରି ବିଶେଷ କରି ରଖ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପାଇଁ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସ୍ତରରେ ବିଚାର ଶେଷ କରିବା ପାଇଁ ରହିଥିବା ସମୟ ପରିସର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି

ରଖର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ/ନିୟମାବଳି

a. ସାଧାରଣ ଭାବରେ ରଖ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଆମେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଜଣାଇ ଦେବୁ

b. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ରଖ ମଞ୍ଜୁରୀ ବିଷୟରେ ଜଣାଇଦେବୁ

c. ଆମେ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦିତ ସମସ୍ତ ରଖ ଦଲିଲ୍ ସହିତ ଏହି ରଖ ଦଲିଲରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ଗୋଟିଏ ଲେଖାଏ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ

ରଖ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ଯୋଗାଯୋଗ

ଯଦି ଆୟୋଗୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବୁ ନାହିଁ, ତେବେ ଆୟୋଗୀ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବୁ (ଯେଉଁଠାରେ ସମ୍ଭବ)।

ରଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନୁମୋଦିତ କରି

ରଣ ରାଜିନାମା/ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରହିଥିବା ବିତରଣ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିତରଣ କରାଯିବ।

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପରିଶୋଧ ଦେୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ। ସାଧାରଣତଃ, ଯଥାର୍ଥ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବା ସହିତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ବଳବତ୍ତର ହେବ। 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।

କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ରଣ ଫେରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପୈଠ ହରାଦ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ବନ୍ଧକ ମାଗିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ଆୟୋଗୀ ରଣଗ୍ରହଣୀଙ୍କୁ ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସମ୍ମତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପଠାଇବୁ।

ଆୟୋଗୀର ସମସ୍ତ ପରିମାଣ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କ୍ରମେ ବା ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତଲାଭ ଦେବ, ଯାହା ଉପରେ ନ୍ୟାୟିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ କମ୍ପାନୀର ରଣଗ୍ରହଣୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ କୌଣସି ଦାବି ରହିଥାଏ। ଯଦି ଏହିପରି ସେବ୍‌ଅପ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ରଣଗ୍ରହଣୀଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ ଆୟୋଗୀ ଯଥାର୍ଥ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍‌ଦାର ସୂଚିତ କରିବୁ।

4.2 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଏକ ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ହେବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରିବେ, ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ:

- a. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ।
- b. ସେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି କେତେ ପରିମାଣରେ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବେ।
- c. କେଉଁ ସବୁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ସେ ତାଙ୍କର ଦେୟ ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ /ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ଆମେ ତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବୁ।
- d. ଯଦି ସେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପୈଠ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି କମ୍ପାନୀରେ 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।
- f. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ମଧ୍ୟ କେଉଁ ଶୈଳୀରେ ନିଷ୍ପାଦିତ ହେବ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦେବୁ। ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର /ମାନି ହୋଇଥାନ୍ତି ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ/ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ।

4.3 ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଏକାନ୍ତତା

ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ଏବଂ ଏକାନ୍ତ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ (ଏପରିକି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଆମ ଗ୍ରାହକ ନ ଥିବା ସମୟରେ ମଧ୍ୟ) ଏବଂ ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ନିୟମ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେବ। ଆୟୋଗୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କିତ ତଥ୍ୟ

କିମ୍ବ ସୂଚନା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ବା ଅନ୍ୟଥା, ଅନ୍ୟ କାହାକୁ, ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ/ଆମ ଗୋଷ୍ଠୀରେ ରହିଥିବା ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ଘଟଣା ବ୍ୟତୀତ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ □

- a. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଦେବାକୁ ପଡୁଥାଏ □
- b. ଯଦି ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ □
- c. ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦ୍ୱାରା ଆମର ସ୍ୱାର୍ଥ ସାଧନ ହେଉଥିବ (ଉଦାହରଣସ୍ୱରୂପ, ଠକାମୀ ପ୍ରତିହତ କରିବା ପାଇଁ) ତେବେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା ସହମତିରେ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କୀୟ/ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ (ଗ୍ରାହକଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ମାତ୍ର ଠିକଣା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ କାହାରିକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ଏକ କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ □
- d. ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି / ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ କିମ୍ବା ଏହା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ କହିଥିବେ □
- e. ଯଦି ଆମକୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ଆମେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ହାସଲ କରିବୁ □
- f. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭାରତୀୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆମ ପାଖରେ ଥିବା ତାଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ଆକ୍ସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର/ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବୁ □
- g. ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଆମକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରି ନ ଥିଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ଆମେ ନିଜେ ବା ଅନ୍ୟ କାହା ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ □

4.4 କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ

- a. ଏକ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ ଯେ ଆମେ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ପଠାଇବୁ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ସେଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ କରିବୁ □
- b. ଆମେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆମ ନିକଟରେ ରହିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବିଷୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ସୂଚନା ଦେଇପାରୁ, ଯଦି:
 - i. ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ପୈଠରେ ପଛୁଆ ରହିଥାନ୍ତି □
 - ii. ଏହି ପରିମାଣ ବିବାଦରେ ନଥାଏ □
 - iii. ଏହି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନଥାନ୍ତି ଯେ ଆମେମାନେ ତାଙ୍କର ରଣ ପରିଶୋଧରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ, ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ଆମର ଔପଚାରିକ ଦାବି ହୋଇଥାଏ □
- c. ସେହି ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକରେ, ଆମେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦେବୁ ଯେ ଆମେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆମ ନିକଟରେ ଥିବା ରଣ ବିଷୟରେ ଆମେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଜଣାଇ ଦେବା ପାଇଁ ଯୋଜନା କରୁଛୁ □ ସମାନ ସମୟରେ ଆମେମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକର ଭୂମିକା ଏବଂ ସେମାନେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନାର ଗ୍ରାହକଙ୍କର ରଣ ପାଇବାର ସାମର୍ଥ୍ୟ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇ ଦେବୁ □
- d. ଆମେମାନେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରୁ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି □

e. କ୍ରେଡିଟ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ନକଲ ଆମ୍ଭ ଦ୍ଵାରା ଦାବିକ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ □

4.5 ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ

4.5.1 ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମୟରେ, ଆମେ ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମିକତା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବୁଝାଇବୁ □ 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 ସିଦ୍ଧିପୂର୍ଣ୍ଣ ଥାଏ, ତାହା ନିଜ ଅଧିକାରରେ ରଖିବା ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ □

4.5.2 ଆମର ଆଦାୟ ନୀତି ଉଦ୍ଘୋଷଣା, ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ଉପରେ ଆଧାରିତ □ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଏବଂ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବା ଉପରେ ବିଶ୍ଵାସ କରୁ □ ଆମ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ କିମ୍ବା/ଏବଂ ସିଦ୍ଧିପୂର୍ଣ୍ଣ ପୁନଃଦଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଆମ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସ୍ଵୀକୃତି ପତ୍ର, କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର କର୍ତ୍ତୃତ୍ଵ ଅଧୀନ ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ □ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକେୟା ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ବକେୟା ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଉଦ୍ୟମ କରିବୁ □

4.5.3 ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସିଦ୍ଧିପୂର୍ଣ୍ଣ ପୁନଃଦଖଲ ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କୌଣସି ସ୍ଵୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ବା ମାର୍ଗ ଦର୍ଶିକା ଅନୁସରଣ କରିବେ:

a. ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର କୌଣସି ସ୍ଥାନ ନ ଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ ରେ ଭେଟ ହେବ ଏବଂ ଯଦି ବାସସ୍ଥାନ ଉପଲବ୍ଧ ନ ଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳ/ ବୃତ୍ତିଗତ ସ୍ଥଳରେ ଭେଟ ହେବ □

b. ଭେଟ ହେବା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଥମେ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତୃତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବେ □

c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ □

d. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉଦ୍ର ଭାବରେ ବିଚାର ବିମର୍ଶ କରାଯିବ □

e. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତି ଯୋଗୁଁ ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ନ ଉପୁଜେ, ଆମ ପ୍ରତିନିଧି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସକାଳ 7ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7ଟା ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ □

f. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ସମୟରେ କଲ୍ ନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ସମ୍ମାନ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଯଥା ସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରାଯିବ □

g. କେତେ ଥର କଲ୍ କରାଯାଇଛି ତାହାର ସମୟ ଓ ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟବସ୍ତୁ ନଥିବୁ କରାଯିବ □

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 ରଖାଯିବ □

j. ପରିବାରରେ ମୁଦ୍ରା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ପରି ଅସମୟରେ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍ କରିବା/ଗସ୍ତ କରିବା ଏଡାଇବା ଉଚିତ୍ □

4.6 ଆପଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ

4.6.1 ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ

a. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ପ୍ରତିଟି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ବା ଆପଣ ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଦାଖଲ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବୁ

b. ଏହି କମ୍ପାନି ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଆପଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ/ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଉଦ୍ୟମ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ ବୋର୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କୁ ନିରାପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ

c. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେଉଁଠାରୁ ନିରାପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ କୁହାଯିବ

d. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ତାଙ୍କୁ କୁହାଯିବ:

1. ଏହା କିପରି କରିବେ?

2. ଏକ ଅଭିଯୋଗ କେଉଁଠାରେ କରାଯାଇପାରିବ?

3. କିପରି ଏକ ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ?

4. କେତେବେଳେ ଏକ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ?

5. ଆପଣ ଶୁଣାଣି ପାଇଁ କାହାକୁ ଗୁହାରି କରିବେ?

6. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଫଳାଫଳକୁ ନେଇ ଖୁସିନାହାନ୍ତି ତେବେ କ'ଣ କରିବେ?

7. ଆମର କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ପ୍ରଶ୍ନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହାୟତା କରିବେ

e. ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ, ଆମେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର / ଉତ୍ତର ତାଙ୍କୁ ପଠାଇବୁ ଯଦି ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆମର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ଯୋଗେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରୁ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ଦେବୁ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ମାମଲାର ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବୁ

f. ମାମଲା ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇବୁ ଯେ ଆମେ କାହିଁକି ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଦରକାର କରୁଛୁ, ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର 6 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯେ ଯଦି ସେ ତଥାପି ମଧ୍ୟ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ କିପରି ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ ନେବା ଉଚିତ୍

g. ଆମେମାନେ ଆମର ଆପଣ ଶୁଣାଣି ପଦ୍ଧତିକୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବୁ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଏହା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଭାବରେ ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି

5 ସାଧାରଣ

ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ: -

ଯଦି ଆମେ ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରୁ, ଗ୍ରାହକ ରଣ ଆବେଦନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଥିବା ବିବରଣୀ ଯାଂଚ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏହି କାମ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ ଏବଂ /କିମ୍ବା ବ୍ୟାବସାୟିକ ଠିକଣାରେ/ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଠିକଣାକୁ ସମ୍ପର୍କରେ ଗସ୍ତ କରି ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ।

ଯଦି ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କରାଯାଇଥିବା ଏକ କାରବାର ବିଷୟରେ ଯାଂଚ କରିବାକୁ ଚାହୁଁ ଏବଂ ଯଦି ଆମେ ଏହି କାମରେ ପୋଲିସ / ଅନ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ସହଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚାଇ ଦିଆଯିବ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରବନ୍ଧନାତ୍ମକ କିମ୍ବା ଠକାମିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, ତେବେ ଏହି ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ହେବେ ଏବଂ ଏହିକି ଯେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଯଥାର୍ଥ ଯତ୍ନ ବ୍ୟତୀତ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଏବଂ ଏହି କାରଣରୁ କ୍ଷତି ହୁଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ଦାୟୀ କରାଯିବ। ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା: ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ।

ବୟସ, ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଆମେ ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ବୟସ ଉପରେ କଟକଣା, ଆମ ରଣ ଉତ୍ପାଦରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବା ଜାରି ରହିବ। ପ୍ରତିଟି ଆବେଦନକୁ ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ, ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ପରିଚୟ/ଅନୁଷ୍ଠାନର ବୈଧତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲ୍ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ବକ୍ଷକ ସହିତ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଯାଞ୍ଚ ଓ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବା ପରେ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ।

ଏହା ସହିତ ଆମେମାନେ ମଧ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଅକ୍ଷମତା ଭିତ୍ତିରେ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଭେଦଭାବ କରୁନାହିଁ।

ଆମେ ଏକ ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ରଣଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଡରଫ୍ଟରୁ ସାଧାରଣ ଧାରାରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବୁ।

ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ:

- a. ପୂର୍ବରୁ ରହିଥିବା ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି ଆଚରଣସଂହିତାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ;
- b. ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗରେ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଯୋଗେ ଉପଲବ୍ଧ କରାନ୍ତୁ;
- c. ଆମର ପ୍ରତିଟି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପଲବ୍ଧ କରାନ୍ତୁ; ଏବଂ
- d. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି।

ଆମର ବୋର୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକବୃନ୍ଦ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ। ପ୍ରତିଟି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ, ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।
