

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍

ଲିମିଟେଡ୍ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ

ସଂହିତା

ସଂସ୍କରଣ 4.0

ଅଗଷ୍ଟ 20, 2020

ସୂଚୀପତ୍ର

1. ଦଲିଲ ସଂସ୍କରଣ	3
2. ଅନୁମୋଦନଗୁଡ଼ିକ.....	3
3. ଉପକ୍ରମ.....	4
4. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ	5
5. ସେଲ୍‌ସ ଉତ୍ପନ୍ନ କରିବା	5
6. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା	6
A. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	6
B. ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି	6
C. ରଣ ବିଚରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି	7
D. ସାଧାରଣ.....	7
E. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା	8
F. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀ.....	8
G. ଭାଷା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ	9
H. ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହାର ପାଇଁ ନିୟମାବଳି	9
I. ଯାନ ପୁନଃଦଖଲ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକାରଣ.....	9
7. ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି.....	10
A. ସାଧାରଣ.....	10
B. ରଣ ରାଜିନାମା / ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ପରିପ୍ରକାଶ.....	10
C. ଆଦାୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା.....	11
D. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା.....	11

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

1. ଦଲିଲ ସଂସ୍କରଣ

ପଦବୀ	ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା
ଲେଖକ	ଜୟମିତ୍ତ ଶାହା
ଦଲିଲ ସଂସ୍କରଣ	ସଂସ୍କରଣ 4.0
ସଂସ୍କରଣ ତାରିଖ:	ଅଗଷ୍ଟ 20, 2020

2. ଅନୁମୋଦନଗୁଡ଼ିକ

ସଂସ୍କରଣ 4.0

ନାମ	ପଦବୀ	ସ୍ଥାନ	ତାରିଖ
ସିଏମଏଲ ବୋର୍ଡ	-		
-	-		

3. ଉପକ୍ରମ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (“ଆର୍ବିଆଇ”) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ (“ଏନବିଏଫସି”) ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି ଏତଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଆଚରଣ ବିଧି ପାଇଁ ମାନକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଛି। ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବାବଦକୁ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକର ରଣ ପ୍ରଦାନରେ ଦ୍ରୁତ ଅଭିବୃଦ୍ଧିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ସମୀକ୍ଷା କରିଛି।

ସେକ୍ସ୍ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“ସିଏମଏଲ୍” କିମ୍ବା “ଉଚ୍ଚ କମ୍ପାନି”), ଏକ ଏନବିଏଫସି ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ଶ୍ରେଷ୍ଠ ଆଚରଣବିଧି ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିବା ମାନାଙ୍କ ଅନୁସରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଯଥାର୍ଥ ସଂଶୋଧନ କରିବେ।

ସିଏମଏଲର ନୀତି ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ, ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ରଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ବୟସ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନତା ନିର୍ବିଶେଷରେ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଗୌଣଅନୁଷ୍ଠାନ ମାଧ୍ୟମରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସହଯୋଗୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଇ ଦେବା।

କମ୍ପାନିର ନୀତି ହେଉଛି ସବୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା। ସିଏମଏଲର କର୍ମଚାରୀ ନିରପେକ୍ଷ, ସମଦର୍ଶୀ ଏବଂ ସୁସଂଗତ ଶୈଳୀରେ ସହାୟତା, ଉତ୍ସାହ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ଏହି କମ୍ପାନି ଝେବସାଇଟ୍ରେ ଏଫସିସି ଅପଲୋଡ୍ କରିବା ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏହାର ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (“ଏଫସିସି”) ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ।

କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଏହି ଏଫସିସି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୁଦାୟ ଅନୁଷ୍ଠାନର ଦାୟିତ୍ୱ ହୋଇଥାଏ। କମ୍ପାନିର ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ନୀତି ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାର ବିଭିନ୍ନ ଦିଗ ବ୍ୟାପି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଏପରିକି ବିପଣନ, ରଣ ଉତ୍ପନ୍ନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସର୍ଭିସ୍ ଏବଂ ଆବାସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି। ଏଫସିସି ପ୍ରତି ଏହାର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱବୋଧ, ତାଲିମ୍ ପରାମର୍ଶପ୍ରଦାନ, ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା, ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ଅଡିଟ୍ କରିବା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଓ ଜ୍ଞାନକୌଶଳର ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ସହିତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ୍ ଏବଂ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ୍ ଦଳ ଏଠାରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ନିରପେକ୍ଷ ବିଧି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ସେମାନେ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତି ଯେ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସମଦର୍ଶୀ ଶୈଳୀରେ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ର ହୋଇଥିବ ପ୍ରତି କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଦୃଢ଼ ନିଷ୍ଠା ପ୍ରତିଫଳିତ ହୋଇଥାଏ, ବିଭିନ୍ନ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ରଣ ଦେବା ଏବଂ ଏହିକି ଯେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏହି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ବିଷୟରେ ସଚେତନ ଥାଆନ୍ତି।

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଆମ୍ଭ ଦ୍ୱାରାପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଯାହାକି ଏକ ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରେ ପ୍ରଚଳନ କରାଯିବ)।

1. ରଣ, ର୍ୟାରେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକୃତିର ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ
2. କମ୍ପାନିର ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକ, ଏହାର ଗୌଣ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସହଯୋଗୀଗୁଡ଼ିକ ନେଇ ଗଠିତ ଏକ ନେଟୱାର୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ
3. ଭବିଷ୍ୟତରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅଫର୍ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଏହିପରି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ।

ଏହି ଏଫସିସି ଏହା ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରହିଥିବା କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ ବିକଶିତ ହେବାକୁ ଥିବା ନିର୍ବିଶେଷରେ ଉପରୋକ୍ତ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

4. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ

ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ହେଉଛି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏହାର କାରବାରରେ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଏ ଯେ:

- a. ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ :
 - ଏହାର ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଧିଗୁଡ଼ିକ ଏହି ଏଫ୍‌ସିସିରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନକଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ କରିବ
 - ଏହି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ମନୋବାକ୍ୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମ ପୂରଣ କରିବ
 - ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାର ସାଧୁତା, ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୀତିପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେଶିତ ହେବ

- b. ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସେବା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ବା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ବୁଝିବାରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ:
 - ସରଳ ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସେଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ
 - ସେଗୁଡ଼ିକର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ; ଏବଂ
 - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଚାହିଦା ପୂରଣ କରୁଥିବା ବିଷୟ ବାଛିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ

- c. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ଏକ ବାଧାମୁକ୍ତ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସାଧ୍ୟ ଉଦ୍ୟମ କରିବ; କିନ୍ତୁ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା ଅବଜ୍ଞା କିମ୍ବା ଅବହେଳା ଘଟଣାରେ କମ୍ପାନୀ ତାହା ସହିତ ତ୍ରୁଟ ଗତିରେ ଏବଂ ସଦୟ ଭାବରେ କାରବାର କରିବ:
 - ତ୍ରୁଟିଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ
 - ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ
 - କୌଣସି ଘଟଣାରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ଧାରାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ ନେଇପାରିବେ ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବ
 - କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା କୌଣସି ଅଂଶରେ ଅଣଦେଖା ହୋଇଯିବା କାରଣରୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ସୁଧକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି କୌଣସି ଦେୟ ରିଭର୍ସ ବା ଫେରସ୍ତ କରିପାରେ

5. ସେଲ୍‌ସ ଉତ୍ପନ୍ନ କରିବା

ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବାଛିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

- a. ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ହେବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ କରିବ:
 - ଗ୍ରାହକ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ
 - ଆକାଉଣ୍ଟସ୍, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ
 - ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଯାହାକି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ‘ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ’ (“କେଣାଇସି”) ନୀତି ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ବଳବତ୍ତର ହେଉଥିବା ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପରିବାରଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ବେସ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ନିମନ୍ତେ ଅନୁରୋଧ କରିବା; କିନ୍ତୁ ଏହି ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କେବଳ ଯଦି ସେ ସଂଲଗ୍ନ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି ତେବେ ହିଁ ସଂଲଗ୍ନ କରାଯିବ

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

- b. ଏହି କମ୍ପାନି ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମରେ ଯାହାକି ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରେ, ସେହି ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ କେଉଁଠାରେ ଏ ବିଷୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- c. ଥରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଏକ ଉପାଦ ବାଛିବା ପରେ କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ଜଣାଇଦେବ।
- d. ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯାହା ଅଧୀନରେ ଏହି ଉପାଦ ନିଆଯାଇଛି ତାହାର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଧିକାର ଓ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

6. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ

A. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

କମ୍ପାନିର ରଣ ଆବେଦନଫର୍ମ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କର ସୁଧ ହାରକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ, ଯାହାଫଳରେ ଅନ୍ୟ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ସହିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରିବ।

- a. ଏହି ରଣ ଆବେଦନଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ସୂଚିତ ହେବ।
- b. ରଣ ଆବେଦନ ସହିତ, କେଉଁଠାରେ ଦଲିଲର ଏକ ସୂଚନାତ୍ମକ ତାଲିକା ଦାଖଲ କରାଯିବ, ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଏକାଠି ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ।
- c. କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ବାବଦକୁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏକ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ଯାହାକି ଏପରି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବ।
- d. ଏହି କମ୍ପାନି ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏହି ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ। ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଦଲିଲ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଏହାପରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଏ ବିଷୟରେ ଜଣାଇଦେବ।
- e. ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
- f. ଏହି କମ୍ପାନି କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଆସେଟ୍ ବନ୍ଧକ/ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜମା/ମାର୍ଜିନ୍ ମନି ଭାବରେ କୌଣସି ରଣରେ ଯୌଥ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ଗୋଷ୍ଠୀ (ଜେଏଲ୍‌ଜି) ମଡେଲରେ ଧରି ରଖିବ ନାହିଁ।

B. ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି

ଏହି ରଣ ଆବେଦନ କମ୍ପାନିର କ୍ରେଡିଟ୍ ନୀତି/କ୍ରେଡିଟ୍ ନିୟମରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆପ୍ରାକ୍ତକାଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟ ଦେଇ ଗତି କରିବ। ଅନୁମୋଦନ ପରେ ସିଏମଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ 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। ସିଏମଏଲ୍ ମଧ୍ୟ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକାର କରାଯାଇଥିବାର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ। ସାଧାରଣତଃ ଏନବିଏଫସି ବିରୋଧରେ ଅଧିକ ସୁଧ /ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରିବା ବିଷୟରେ ହସ୍ତଗତ ହୋଇଥାଏ, ସିଏମଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ବିଲମ୍ବରେ ପୈଠ ବାବଦକୁ ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡ ସୁଧ (ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଏପରି ଉପାଦ/ସେବା ଯେଉଁଠାରେ ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ଲାଗୁ କରାଯାଇପାରେ) ବିଷୟରେ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଗାଢ଼ ରଙ୍ଗର ଅକ୍ଷରରେ ବା ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷରରେ ଚିହ୍ନିତ କରାଯିବ।

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ସୁଧ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ରହିବ ଏବଂ ଏହା ବ୍ୟବସାୟରେ ଆବଶ୍ୟକତା, ନିୟାମକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭାବାବେଗ, ବଜାରର ବିଧି ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସ୍ଵୀକାର କରାଯିବା କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖାଯିବ।

ସିଏମଏଲ ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ସେମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନକଲ ସହିତ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ରାଜିନାମାର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

C. ରଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅତ୍ୟୁକ୍ତ କରି

- ଏହି କମ୍ପାନି ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅତ୍ୟୁକ୍ତ କରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବ। ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାରରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବଳବତ୍ତର ହୋଇଥାଏ। ବିଭିନ୍ନ ବିଷୟ ଅନୁଯାୟୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ଯେତେଦୂର ସମ୍ଭବ, ଏଡ଼ାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ କେବଳ ଯେତେବେଳେ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ ସେତେବେଳେ ହିଁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ଏହି ରଣ ରାଜିନାମା ଏହାକୁ ବଳବତ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଧାରା ଧାରଣ କରିବ।
- କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ରଣ ଫେରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପୈଠ ଦେବାକୁ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନିର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦିତ ହେବ।
- କମ୍ପାନି ରଣର ସମସ୍ତ ପରିମାଣ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କ୍ରମେ ବା ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକୁଳାଇ ଦେବ, ଯାହା ଉପରେ ନ୍ୟାୟିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ କମ୍ପାନିର ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ କୌଣସି ଦାବି ରହିଥାଏ। ଏହି ଘଟଣାରେ ଏହିପରି ସେଟ୍‌ଅପ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବକେୟା ବିବରଣୀ ସହିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ...ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ କମ୍ପାନି ଯଥାର୍ଥ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍‌ଦାର ସୂଚିତ କରାଯିବ।

D. ସାଧାରଣ

- ସିଏମଏଲ କେବଳ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ (ଅନ୍ୟଥା ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା ହସ୍ତଗତ ହୁଏ, ଯାହାକି ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟପ୍ରଣୋଦିତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିଲା, କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ)।
- ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କଠାରୁ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ, ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମତ ହୋଇଛନ୍ତି ଏବଂ ଏହା ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଉଥିବା ବିଧାନ, ନିୟମ, ନୀତି ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- ରଣ ଆଦାୟ ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ କମ୍ପାନି କେବଳ ଆଇନତଃ ଭାବରେ ଏବଂ ଉପଲକ୍ଷ ବୈଧ ଉପଚାରର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ଏବଂ ଦିନର ଅସମୟରେ ଆଦାୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା, ଅଥବା ନିର୍ଯାତନା ଦେବା ଏବଂ ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଏଡ଼ାଇବ। କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଥବା ନିର୍ଯାତନା ଦେବାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ। **ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରୁ ଅଭିଯୋଗ କମ୍ପାନିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ରୁକ୍ଷ ବ୍ୟବହାରକୁ ଅତ୍ୟୁକ୍ତ କରେ, ସିଏମଏଲ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଆପଣ ଶୁଣାଣି କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଚାଲିମ୍ ଦିଆଯାଇଛି।**
- ଭିନ୍ନସମତା ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନସମତା/ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଉପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ (ଦ୍ରଷ୍ଟବ୍ୟ: ଆର୍ବିଆଇ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସଂଖ୍ୟା DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 ଦିନାଙ୍କିତ ଜୁଲାଇ 27, 2010, ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ)।

E. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ, ଯଦି କିଛି ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ହୋଇଥାଏ ତାହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଭିତରେ ଯଥାର୍ଥ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ। ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନିର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ଶୁଣାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ ବିବାଦ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଲେ ଅତି କମ୍ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତରରେ ଏହାର ବିଚାର ହେବ।

F. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀ:

ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାଗୁଡ଼ିକ, ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଲାଭ ପାଇଁ, ସେମାନଙ୍କର ଶାଖାରେ/ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରାଯାଇଥାଏ ସେହି ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ:

- ଯେଉଁ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜନସାଧାରଣ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ସେହି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ)।
- ଯଦି ଏହି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ 21 ଦିନ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ସେ ଏମ୍ପ୍ଲିୟିମେଣ୍ଟ୍ ଟ୍ରି ନମ୍ବର 18002700317ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ
- ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ ବିବାଦ ଏକ ମାସ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ, ଏହି ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର ଡିଏନବିଏସର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜ (ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀ)ଙ୍କୁ (ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ), ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ଯାହାର କାର୍ଯ୍ୟ ପରିସର ଅଧିନରେ କମ୍ପାନିର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରହିଥାଏ।

ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ବିବରଣୀ:

ଶ୍ରୀ ଓମ ଶଙ୍କର ଦୁବେ

ଠିକଣା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ # 402, ନୀଳକଣ୍ଠ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, ଲେବଲ୍ 4, କିରୋଲି

ରୋଡ୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ, 400 086,

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: om.dubey@centrum.co.in

ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ୍: 022- 62756222

ମୋବାଇଲ୍ +91 9082829036

ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ମ୍ୟାଗ୍ରିଟ୍ରା ବିବରଣୀ ପାଇଁ, ଦୟାକରି କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ କରାଯାଇଥିବା/ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଉପଲବ୍ଧ “ଆପତ୍ତିଶୁଣାଣି ମ୍ୟାଗ୍ରିଟ୍ରା ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ” ଦଲିଲ୍ ଦେଖନ୍ତୁ।

G. ଭାଷା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ

ଦାବି କ୍ରମେ ଏହି ଏଫ୍‌ପିସିର ଯଥାର୍ଥ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଅନୁବାଦ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ନକଲ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣିତା/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଏହା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାରେ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

H. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ପାଇଁ ନିୟମାବଳି

- a. ସିଏମଏଲ୍ ବିଭିନ୍ନ ଯଥାର୍ଥ ବିଷୟକୁ ବିଚାର କରି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେପରିକି ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବାବଦକୁ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଏବଂ ରଣ 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 ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାର ମୌଳିକତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- b. ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କାର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।
- c. ଏହି ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ରଣଗ୍ରହଣିତା ପ୍ରକୃତ ସୁଧ ହାର ଯାହାକି ସେମାନଙ୍କ ଖାତାରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହେବେ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସଂଖ୍ୟା RBI/2014-15/121 - DNBS(PD).CC.No.399/03.10.42 /2014-15 ଦିନାଙ୍କିତ ଜୁଲାଇ 14 2014, ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହେଉଥିବା ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀଠାରୁ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ବା ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ଅବଧିଯୁକ୍ତ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ଦେୟ/ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦଣ୍ଡ ରାଶି ଚାର୍ଜ କରିବ ନାହିଁ।

I. ଯାନ ପୁନଃଦଖଲ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକାରଣ

ଏହି କମ୍ପାନିରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହିତ ଚୁକ୍ତି/ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏକ ସୁପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ପୁନଃଦଖଲ ଧାରା ରହିଛି, ଯାହାକି ଆଇନତଃ ବଳବତ୍ତରଯୋଗ୍ୟ ହେବ, ଯଦି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଉତ୍ପାଦ ଦିଆଯାଇଥାଏ। ଯେଉଁ ଘଟଣାରେ, ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଚୁକ୍ତି/ରଣ ରାଜିନାମାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ମଧ୍ୟ ଏ ବିଷୟରେ ବିଧାନ ଧାରଣ କରିବ:

- a. ଦଖଲକୁ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି;
- b. କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯାଇପାରିବ;
- c. ବନ୍ଧକ ଦଖଲକୁ ନେବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ;
- d. ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ବିଷୟରେ ଏକ ବିଧାନ;
- e. ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଦଖଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ; ଏବଂ
- f. ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ

ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିର ଏକ ନକଲ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ଏହା ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ ଯେ କମ୍ପାନି ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ନିଶ୍ଚୟ ସଂଲଗ୍ନ କରିପାରେ (ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ, ଯାହାକି ଏପରି ରାଜିନାମା/ ରଣଚୁକ୍ତିର ଏକ ମୁଖ୍ୟ ଅଂଶ ହୋଇପାରେ)।

7. ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି:

A. ସାଧାରଣ

- a. କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (ଏଫପିସି), କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ତଥା ଶାଖା ପରିସରରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ:
- b. କମ୍ପାନି ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାଷାରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରକାଶ କରି ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ମଧ୍ୟ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଓ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନବିଧି ପାଳନ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ବଳବ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।
- c. କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ରହିଥିବା ରଣ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ୍ ଦିଆଯିବ,
- d. ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣକୁ କୌଣସି ତାଲିମ୍ ଦିଆଯାଇଥାଏ ତେବେ ମାରଣରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏପରି ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଥମେ ତାଲିମ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେମାନେ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ରଣ/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପାଦ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ କରାଇବେ।
- e. ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହାର ଏବଂ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ ଏବଂ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜାରି କରାଯିବ (ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା) ଏବଂ ଏହାର ଷ୍ଟେସିଆଲ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।
- f. କମ୍ପାନି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଶାଳୀନ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରତିହତ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଦାୟୀ ହେବ;
- g. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କେଉଁକିଏ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ସହ ସୁସଂଗତ ହେବ। ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସତର୍କତା ପୂର୍ବକ ଯଥାର୍ଥ ଯାଞ୍ଚ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ।
- h. ସମସ୍ତ ରଣ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅବସ୍ଥାନରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯିବ ଏବଂ ବିତରଣ କରାଯିବ ଓ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟରେ ଏକାଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଜଡ଼ିତ ହେବେ। ଏହା ସହିତ, ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ତଦ୍ୱାବଧାନ ବଜାୟ ରଖାଯିବ।
- i. ରଣ ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ଜଟିଳ ନୁହେଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଦ୍ୱାଞ୍ଚା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

B. ରଣ ରାଜିନାମା ପରିପ୍ରକାଶ/ ରଣ କାର୍ତ୍ତ

- a. କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ରାଜିନାମା ପାଇଁ ଏକ ମାନାଙ୍କ ଫର୍ମାଟ୍ ରହିବ। ରଣ ରାଜିନାମା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।
- b. ଏହି ରଣ ରାଜିନାମା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରୁଥିବ:
 - i. ରଣର ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି
 - ii. ରଣର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ତିନୋଟି ଅଂଶକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ; ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିଅମ୍ (ଯାହାକି ଏ ବାବଦକୁ ପ୍ରାଣାସନିକ ଦେୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ,)
 - iii. ବିଳମ୍ବରେ ପିଠି ପାଇଁ କୌଣସି ଦଣ୍ଡରାଶି ଚାଜି କରାଯିବ ନାହିଁ,
 - iv. ରଣଗ୍ରହଣକାରୀରୁ କୌଣସି ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଡିପୋଜିଟ୍/ ମାର୍ଜିନ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ,

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

- v. ଜଣେ ରଣଗ୍ରହଣୀ ଏକାଧିକ ଜେଏଲଜି/ଏସଏଚଜିର ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ,
 - vi. ରଣ ମଞ୍ଚୁରୀ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ବକେୟା ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିଅମ/ସ୍ଥଗନ ଅବଧି ରହିଥାଏ।
 - vii. ରଣ ଗ୍ରହଣୀଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖିବାର ଆଶ୍ୱାସନାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ।
 - viii. ନିଲମ୍ବ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ବିବରଣୀ।
- c. ଏହି ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ରହିବା ଉଚିତ:
ମାଲକୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2011, ଯାହାକୁ କି ମୁଖ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଭାବରେ ଧରି ନିଆଯାଇଛି:
- i. ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହାର,
 - ii. ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ଭ ଓ ନିୟମାବଳି,
 - iii. ରଣଗ୍ରହଣୀଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରୁଥିବା ସୂଚନା ଏବଂ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କିଛି ଏବଂ ତୁଡ଼ାନ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ,
 - iv. ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯିବ,
 - v. ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଣରଣ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହଣୀଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଫିର ଦ୍ୱାଞ୍ଚା ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ,
 - vi. ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ହେବ।

C. ଆଦାୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଆଦାୟ ସାଧାରଣତଃ କେବଳ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ, ରଣଗ୍ରହଣୀ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକଥର କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଯେଉଁ ଘଟଣାରେ ରଣ ଆଦାୟ ରଣଗ୍ରହଣୀଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥଳରେ କରାଯିବ।

D. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା:

ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁପାଳନର ପ୍ରାଥମିକ ଦାୟିତ୍ୱ କମ୍ପାନିର ହୋଇଥାଏ; ଏହା କମ୍ପାନି ଭିତରର ପଦରେ ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କୁ ଅନୁପାଳନର ଦାୟିତ୍ୱ ଦେବା ସହ ଆବଶ୍ୟକ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବେ ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ।

ଏହି କମ୍ପାନି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ବଳବତ୍ତର କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା, ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ପାଳନ କରିବ। ଏହି ଦଲିଲର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା, ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ସହିତ ଏକତ୍ର ପଢ଼ାଯିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟମାବଳି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହୁଏ ନାହିଁ ବା ତାହାସହିତ ବିବାଦ ଉତ୍ପନ୍ନ ହୁଏ ନାହିଁ ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଉତ୍ତମ ଆଚରଣବିଧି ଲାଗୁ କରିବ।