

**MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED**  
**ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା**

ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ : 16/10/2024  
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ : ଅକ୍ଟୋବର 2025  
ପଲିସିଧାରୀ : କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଉପାଦାନମାନଙ୍କ  
ଏହାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ : ବୋର୍ଡ

## ସୂଚୀପତ୍ର

1.	ଆଚରଣ ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ.....	3
2.	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ.....	3
3.	ରଣ ବିଷୟରେ ବିଚାର, ସର୍ତ୍ତ/ନିୟମାବଳି ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ଯୋଗାଯୋଗ.....	4
4.	ରଣ ବିତରଣ - ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନୁଭୂତ କରି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣର ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଧୋବସ୍ତ କ୍ରମେ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୂଲ୍ୟ କରିବା (ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣକୁ ଅନୁଭୂତ କରି) .....	4
5.	ବୋର୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ.....	7
6.	ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି.....	7
7.	ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ.....	8
8.	କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା ପାଇଁ ନିୟମାବଳି.....	8
9.	କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା.....	8
10.	ବିଜ୍ଞାପନ ଦେବା, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ସେଲସ.....	11
11.	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର.....	12
12.	ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଏକାନ୍ତତା.....	12
13.	ସାଧାରଣ.....	13

**ଉପକ୍ରମ:**

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED (MAHOFIN) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଯାହାକି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏନଏଚବି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ଆରବିଆଇ ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଡିଓଆର୍ . ଏଫଆଇଏନ୍. ଏଚଏଫସି.ସିସି. ନମ୍ବର.120/03.10.136/2020-21 ଦିନାଙ୍କିତ ଫେବୃଆରୀ 17, 2021 ସମୟ ସମୟରେ ଅବ୍ୟତନ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଆଧାରରେ ରହିଛି ।

**1. ଆଚରଣ ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ**

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ, ସେଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା, ଏହାର ଗୌଣ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ 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. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ**

- 2.1 ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣିତା ଚୁଟୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
- 2.2 ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ, ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ଫି ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ଯଦି ରଣ ପରିମାଣ ମଞ୍ଜୁର ହୁଏ ନାହିଁ/ବିଚରଣ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଯାଏ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ଦେୟର ପରିମାଣ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ବିଳମ୍ବରେ ପୈଠ/ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ 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 ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ (ମାନଙ୍କ) ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ । ଅନ୍ୟ ଶବ୍ଦରେ କହିଲେ, ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ୱଚ୍ଛ ବା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣ 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 ।
- 2.3 ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର 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 ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
- 2.4 କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ । ବିଶେଷକରି, କେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ବିଚରିତ ହେବ ତାହା ମଧ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବ ।

### 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 ଋଣଗ୍ରହଣକୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହଣ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ ପରିମାଣ ଓ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନର ପଦ୍ଧତି, ଇଏମଆଇ ସଂରଚନା, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବିଷୟରେ ସୂଚାଇ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ବା ଅନ୍ୟଥା ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଋଣଗ୍ରହଣକୁ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକାର କରାଯାଇଥିବାର ନକଲ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ତାଙ୍କର ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ।
- 3.3. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଗାଢ଼ ଅକ୍ଷରରେ ବିଲମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଦର୍ଶାଇବ।
- 3.4. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣିତ ପ୍ରତ୍ୟେକଟି ସଂଲଗ୍ନର ଏକ ଅବିକଳ ନକଲ ସଂଲଗ୍ନ କରି ପ୍ରତି ଋଣଗ୍ରହଣକୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ବିତରଣ ସମୟରେ ବା ପରେ 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 - ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନୁଭବ କରି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣର ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କ୍ରମେ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବା (ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଋଣକୁ ଅନୁଭବ କରି)

- 4.1 ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମା/ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରହିଥିବା ବିତରଣ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିତରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।
- 4.2 ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହଣକୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହଣ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ/ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନୁଭବ କରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହଣକୁ ଜଣାଇଦେବ। ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଧାରାଗୁଡ଼ିକ ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସମ୍ବିବେଶିତ କରାଯାଇଥାଏ।
- 4.3 ଯଦି ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାନକ 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 ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦିତ ହେବା ଉଚିତ୍।

4.5 କମ୍ପାନୀ ରଣର ସମସ୍ତ ପରିମାଣ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କ୍ରମେ ବା ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକୁଳାଇ ଦେବ, ଯାହା ଉପରେ ନ୍ୟାୟିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ କୌଣସି ଦାବି ରଖାଗ୍ରହଣୀକ ବିରୋଧରେ ରହିଥାଏ। ଯଦି ଏହିପରି ସେଟ୍‌ଅପ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ରଖାଗ୍ରହଣୀକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ କମ୍ପାନୀ ଯଥାର୍ଥ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍‌ଦାର ସୂଚିତ କରାଯିବ।

4.6 ଏହି କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ଏବଂ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ଉନ୍ମୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ। ଅବଶ୍ୟ, ଏହା ଅନୁଧ୍ୟାନ କରାଯାଇଛି ଯେ କେତେକ ଏଟଏଫସି ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସରଣ କରୁଛନ୍ତି ଯାହାକି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଏବଂ ବିବାଦ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେବାର କାରଣ ହେଉଛି। ରଖାଗ୍ରହଣୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଏଟଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ରଣଦାନ ପଦ୍ଧତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁସରଣ କରାଯିବ।

4.6.1 ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବା:

- a. ଏହି କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରିବ
- b. ରଖାଗ୍ରହଣୀକୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଲିଲ୍ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସର୍ଭିସ୍ କରାଯାଉଥାଏ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର 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 ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ବଳବତ୍ତର ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- d. ଏକକ ରଖାଗ୍ରହଣୀ କିମ୍ବା ଯୌଥ ରଖାଗ୍ରହଣୀଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ ଘଟଣାରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ଜରୁରୀକାଳୀନ ପରିସ୍ଥିତିର ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ 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 କମ୍ପାନୀ ଖେବସାଇଟରେ ଏପରି ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।

4.6.2 ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:

- a. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେବା ଘଟଣାରେ

କିମ୍ବା ରଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତର 30 ଦିନ ପରେ ଯଥାର୍ଥ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ଚାର୍ଜ ଫାଇଲ୍ କରିବାରେ ବିଫଳ ଘଟଣାରେ, ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହଣିତାକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ ଏହି କମ୍ପାନି କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତି ଦିନ ପିଛା ଟ.5000/- ହାରରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

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

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

4.6.3 ଅନୁକ୍ଳେପ 4.6 ରେ ଅଧୀନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ସମସ୍ତ ଘଟଣା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ବକେୟା ତାରିଖ ଡିସେମ୍ବର 1, 2023ରେ କିମ୍ବା ପରେ ପଡ଼ୁଥାଏ ।

**4A. ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ଦ୍ଵାରା ସୌକର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ରଣ**

କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଆଉଟସୋର୍ସ କରିବା ବା ବାହ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା କରାଯିବା ଏହାର ଦାୟିତ୍ଵକୁ ସ୍ଫୁର୍ଣ୍ଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେହେତୁ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁସରଣ କରିବାର ଅଧିକାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କମ୍ପାନି ଉପରେ ନ୍ୟସ୍ତ ହେବ । ଯେଉଁଠାରେ ଏହି କମ୍ପାନିର ରଣଗ୍ରହଣିତା ସୌକର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମକୁ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିଥାଏ, ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

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

4A.2. ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ 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 କିଛି ରଣ ରାଜିନାମା ସମ୍ପାଦିତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ରଣଗ୍ରହଣିତାକୁ କମ୍ପାନିର ଲେଟର ହେଡ଼ରେ ଜାରି କରାଯିବ ।

4A.4. ଏହାର ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣିତାକୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନକଲ ସହିତ ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

**4A.5.** ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଦୃଷ୍ଟି ଏବଂ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।

**4A.6.** ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏହି କମ୍ପାନି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକରୁ ରଣ ସୌଧ କରୁନାହିଁ ।

**5. ବୋର୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ**

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

**5.2** ଏହି କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କୁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ । ଏହି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ, ବର୍ତ୍ତମାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ ।

**6. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଆପଣ ଶୁଣାଣି**

**6.1** ଏହି କମ୍ପାନିର ନିଜସ୍ୱ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ତଥା ଅନଲାଇନରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ଆପଣ 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 ଆପଣ 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 ତୁଡ଼ାନ୍ତ 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 ଆପଣ ଶୁଣାଣି ପଦ୍ଧତିକୁ (ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ, ଉପରିସ୍ଥ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ପଠାଇବା ପାଇଁ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦି) ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏହା ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ସାର୍ବଜନୀନ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ।

ଏହା ସହିତ ଏହି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା/ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଝେବସାଇଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ ଏହି କି ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ଏକ ମାସ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ନ ପାଇବା ଘଟଣାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା ଘଟଣାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣି ପ୍ରକୋଷ୍ଟରେ ଅନଲାଇନରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଏନଏଚବିର ଝେବସାଇଟରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି କିମ୍ବା ଏନଏଚବି, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀକୁ ଡାକଯୋଗେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

**7. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ**

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

**8. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା ପାଇଁ ନିୟମାବଳି**

- 8.1 କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ବିଭିନ୍ନ ଯଥାର୍ଥ ବିଷୟକୁ ବିଚାର କରି ଏକ ସୁଧ ହାର ମତେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ 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 ରଣଗ୍ରହିତାକୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାର ମୌଳିକତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହି କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ମଧ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ସେଥିପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନୀତି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ।
- 8.2 ଏହି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବର୍ଗୀକରଣ ବିଧି ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ଯଥାର୍ଥ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଝେବସାଇଟରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ଅବ୍ୟତନ କରାଯିବ ।
- 8.3 ଏହି ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ରଣଗ୍ରହିତା ପ୍ରକୃତ ସୁଧ ହାର ଯାହାକି ସେମାନଙ୍କ ଖାତାରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହେବେ ।
- 8.4 ରଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା କିଛିଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୁଧ ଓ ମୂଲର ବିଭାଜନ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

**9. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା**

ଏହି କମ୍ପାନୀ 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 ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବାବଦକୁ ସ୍ପଷ୍ଟତା/ ସଠିକତା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖାଯିବ । ଏହି କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ଯଥେଷ୍ଟ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟବ୍ୟବସ୍ଥା ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛି ।



**9A. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ:**

- 9A.1** ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ରାଜିନାମାର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ କରାଯିବା କାରଣରୁ ଜୋରିମାନା, ଯଦି ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ 'ଦଣ୍ଡ ଦେୟ' ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡ ସୁଧ' ଦେୟ ଆକାରରେ କାର୍ତ୍ତ୍ୱ କରିବା ଅନୁଚିତ୍। ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ବା ଅତିରିକ୍ତ ହିସାବ ହେବ ନାହିଁ ଯଥା:- ଏପରି ଦେୟ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହିସାବ କରାଯାଏ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ହିସାବ ପାଇଁ ଏହା ସାଧାରଣ ପଦ୍ଧତିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।
- 9A.2** ଏହି କମ୍ପାନି ସୁଧ ହାର ସହିତ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦିଗକୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- 9A.3** ଏହି କମ୍ପାନି ସୁଧ ହାର ନୀତି ଅଧୀନରେ ରଣ ଉପରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ସ୍ଥାପନ କରିଛି।
- 9A.4** ରଣ ରୁକ୍ତିର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ ନ କରିବା ବାବଦକୁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ ଉପାଦ ବର୍ଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଏବଂ ସାମାନ୍ୟତାତ୍ମକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ।
- 9A.5** ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ ଘଟଣାରେ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଅଣବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- 9A.6** ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏବଂ ଅତି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି/ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ୍) ରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଏହାର ଖେତ୍ରରେ ସୁଧ ହାର ଓ ସର୍ତ୍ତ ଦେୟ ଅଧୀନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପରିପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- 9A.7** ଯେତେବେଳେ ରଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଅନୁସ୍ମାରକ ପଠାଯାଇଥାଏ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ କାର୍ତ୍ତ୍ୱ କରିବାର କୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ କାରଣ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- 9A.8** ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ ତଥା ଜାନୁୟାରୀ 01, 2024ରୁ ନିଆଯାଇଥିବା/ ନବୀକରଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂତନ ରଣ ବାବଦକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି। ରହିଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ ଘଟଣାରେ ନୂତନ ଦଣ୍ଡ ଦେୟକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷାରେ କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ବଳବତ୍ତର ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ଛଅ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଯେଉଁଟି ପ୍ରଥମେ ଘଟିବ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।

**9B. ସମୟିତ ମାସିକ କିସ୍ତିଗୁଡ଼ିକ (EMI) ଭିତ୍ତିକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା (ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି)**

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

**9B.1** EMI ଭିତ୍ତିକ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହେବା ସମୟରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ବିଚାର କରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ଯେ, ରଣ ଅବଧୂରେ ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର/ ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ପାଇବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଥିବା ଦୃଶ୍ୟପଟ୍ଟରେ, ଅବଧୂ ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା EMI ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ବ୍ୟବଧାନ/ପରିସର ରହିଛି। ଅବଶ୍ୟ, EMI ଭିତ୍ତିକ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବାବଦକୁ, ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ପାଇବା ଘଟଣାରେ, ବିଭିନ୍ନ ଉପଭୋକ୍ତା ଆପଣ ଯାହାକି ରଣ ଅବଧୂ ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା EMI ପରିମାଣ ବୃଦ୍ଧି ସମ୍ପର୍କିତ ହୋଇଥାଏ, ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ/କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ହୋଇଥାଏ। ଏହି ଚିତ୍ରାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି ଯେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ଯଥାର୍ଥ ନୀତି ଢାଞ୍ଚା ସ୍ଥାପିତ କରିବେ:

**9B.1.1** ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ରଣ ନେବା ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ କାରଣରୁ EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧୂ ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦେବ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, EMI/ଅବଧୂ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଉପରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥିବା କାରଣରୁ ବୃଦ୍ଧି ଘଟଣାରେ ସେ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

**9B.1.2** ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ ଏହି କମ୍ପାନି ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାକୁ ଏହି କମ୍ପାନିର ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ନୀତି, ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ରଣ ଅବଧୂ ମଧ୍ୟରେ କେତେ ଥର ପରିବର୍ତ୍ତନ ବା ସୁଇଚ୍ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇପାରେ।

**9B.1.3** ଏହି ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାକୁ ଏହା ବାଛିବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ (i) EMI ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧୂ ସମ୍ପ୍ରସାରଣ କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ସମ୍ବେଳନ; ଏବଂ କିମ୍ବା (ii) ରଣ ଅବଧୂରେ କୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପରିଶୋଧ କରିବା। ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଦେୟ/ ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦଣ୍ଡରାଶି କାଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ମୁତାବକ ହେବ।

**9B.1.4** ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳରୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରକୁ ରଣ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକ/ପ୍ରାଣସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ /ଯାହାକି ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ ସେ ବିଷୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଶୈଳୀରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଦେୟ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

- 9B.1.5** ଏହି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ରଣ ଘଟଣାରେ ଅବଧି ପରିବର୍ତ୍ତନ କାରଣରୁ ବିମୁକ୍ତାତ୍ମକ ରଣ ପରିଶୋଧ ସୃଷ୍ଟି ହେବ ନାହିଁ ।
- 9B.1.6** ଏହି କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଦେଇ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହିତ, ପ୍ରତି ଚୁକ୍ତିନାମା ଶେଷରେ ଏକ ବିବରଣୀ ଅଂଶୀଦାର କରିବ /ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅତି କମରେ ଉକ୍ତ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଓ ସୁଧର ବ୍ୟାଖ୍ୟା, ବାକି ରହିଥିବା EMIର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର/ରଣର ସମୁଦାୟ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର୍) ରହିବ । ଏହି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବିବରଣୀ ସରଳ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ବୁଝିହେବା ପରି ରହିଛି ।
- 9B.2** ସମନ୍ୱିତ ମାସିକ କିସ୍ତି ରଣ ବ୍ୟତୀତ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ମଧ୍ୟ ମ୍ୟୁଚୁଆଲିଟି ସୁଧ, ବିଭିନ୍ନ ସମୟକାଳର ସମସ୍ତ ସମନ୍ୱିତ କିସ୍ତି ଆଧାରିତ ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ।
- 9B.3** ଏହି କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେଖା ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ରହିଥିବା ତଥା ନୂତନ ରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପରିବ୍ୟାପ୍ତ ହୋଇଛି । ରହିଥିବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ବିକଳ୍ପ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇ ଯଥାର୍ଥ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯିବ ।

**10. ବିଜ୍ଞାପନ ଦେବା, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ସେଲସ**

ଏହି କମ୍ପାନୀ;

- 10.1** ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରସାରଣମୂଳକ ବିଷୟବସ୍ତୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରହିଛି ଏବଂ ଭ୍ରମାତ୍ମକ 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 କମ୍ପାନୀ 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 ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- 10.3** ଏହି କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଦଣ୍ଡ ଦେୟ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଏହାର ପ୍ରଦାନ କରିବ; ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଲଗାଇ, ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲପଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ, ଭାରପ୍ରାପ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ ସହାୟତା ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; ସେବା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶକା/ ଡାରିଫ୍ ବା ଦେୟ ସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦ୍ୱାରା ।
- 10.4** ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନୀ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ନିଏ, ଏହି କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ଏପରି ତୃତୀୟପକ୍ଷ ବ୍ୟକ୍ତି ଏହି କମ୍ପାନୀ 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 କମ୍ପାନୀ 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 ଖେବସାଇଟରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ତାଙ୍କର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ ।

- 10.6 ଏହି କମ୍ପାନି ତାଲରେକ୍ସ 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 ।
- 10.7 ଏହି କମ୍ପାନି ତାଲରେକ୍ସ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସ୍‌ଏ)/ତାଲରେକ୍ସ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏମ୍‌ଏ)ଙ୍କ ପାଇଁ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- 10.8 ଏହି କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧି / ବାହକ (କୋରିୟର) କିମ୍ବା ଡିଏସ୍‌ଏ ଅନୁଚିତ ବ୍ୟବହାର କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା 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 ।

**11 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର**

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

- a. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର 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 ଅସ୍ତୁଳ 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 ରଣଦାତା/ରଣପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାବି ମୁତାବକ ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରିବା ଘଟଣାରେ, ବକେୟା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ସାଧନ ରହିଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ, ଏପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପ୍ରଣୋଦିତ ଭାବରେ ଖୁଲାପିକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

ଏହି କମ୍ପାନି ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର /ମାନି ହୋଇଥାନ୍ତି ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ/ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ ।

**12 ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଏକାନ୍ତତା**

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

- 12.1 ଏହି 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 ।

- a. ଯଦି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡୁଥାଏ।
- b. ଯଦି ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥିବା
- c. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନୀର 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) ଗୁରୁତ୍ୱର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ସମେତ କାହାରିକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ଏକ କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- d. ଗ୍ରାହକ ଏହି କମ୍ପାନୀକୁ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି /ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ କିମ୍ବା ଏହା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକ ଅନୁମତି ଦେଇଥିବେ ।
- e. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ଆମେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ହାସଲ କରିବେ ।

- 12.2 ଏହି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭାରତୀୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଥିବା ତାଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ଆକ୍ସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର/ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ।
- 12.3 ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଏହି କମ୍ପାନୀକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରି ନ ଥିଲେ ଏହି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସେଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ।

**13 ସାଧାରଣ**

- 13.1 ଏହି କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବ୍ୟତୀତ ଋଣଗ୍ରହଣକାର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପକରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ । (ଅନ୍ୟଥା ସୂଚନା, ଋଣଗ୍ରହଣକାର ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇନଥିବା, ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଗଲେ) ।
- 13.2 ଋଣଗ୍ରହଣକାରୀରୁ ଋଣ ନିଆଯାଇଥିବା ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଥା କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସ୍ୱଳ୍ପ, ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- 13.3 ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମୟରେ, ଏହି କମ୍ପାନୀ 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 ସିକ୍ୟୁରିଟି ଥାଏ, ତାହା ନିଜ ଅଧିକାରରେ ରଖିବା ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- 13.4 ଋଣ ଆଦାୟ ଘଟଣାରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ଯାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ଋଣଗ୍ରହଣକାରୀ ଅବେଳରେ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଗ୍ରହଣକାରୀ ଅବେଳରେ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଅଭିଯୋଗରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କଠାରୁ ରୁକ୍ଷ ଆଚରଣ, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ଏହି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

**13.5** ଫୁଟି ଏହି କମ୍ପାନି କୌଣସି ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ନିଯୁକ୍ତ କରୁନାହିଁ। କମ୍ପାନି ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ ନିଯୁକ୍ତି କରିବା ଘଟଣାରେ, ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ।

**13.6** ଏହି କମ୍ପାନି ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ଅଧୀନରେ ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ଉପରେ ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେଇ କିମ୍ବା ଜରିମାନା କାଟ କରିବ ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଭିତ୍ତିରେ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ତରୁ ଆଗୁଆ କାଟ୍ କରାଯାଇଥାଏ।

- a. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ଭିତ୍ତିରେ ରହିଥାଏ ଏବଂ କୌଣସି ଉତ୍ତରୁ ଆଗୁଆ ବନ୍ଦ କରି ଦିଆଯାଇଥାଏ।
- b. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ଭିତ୍ତିରେ ରହିଥାଏ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ନିଜସ୍ୱ ସମ୍ପତ୍ତିରୁ ଏହି ରଣ ଆଗୁଆ ବନ୍ଦ କରି ଦିଆଯାଇଥାଏ।

ଏହି ବକ୍ତବ୍ୟ “ନିଜସ୍ୱ ସମ୍ପତ୍ତି” ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ସୂଚିତ କରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍/ଏଚଏଫସି/ଏନବିଏଫସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ତରୁ।

ସମସ୍ତ ଦ୍ୱେତ/ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର (ସ୍ଥିରାକୃତ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳର ସମାହାର) ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣରେ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ସମୟରେ, ରଣଟି ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରରେ ରହିଛି ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ /ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରରେ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ନୀତି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଦ୍ୱେତ/ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣରେ ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ସମୟରେ, ରଣର ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରକୁ ରୁପାନ୍ତରିତ 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 ରଣ ପାଇଁ ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ। ଏହା ମଧ୍ୟ ପ୍ରମାଣିତ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରର ସୁଧ ଯେଉଁଠାରେ ସମୁଦାୟ ରଣ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ।

**13.7** ଏହି କମ୍ପାନୀ ସହଦାୟକ (ବୃନ୍ଦ) ସହିତ ବା ବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି /ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦଣ୍ଡରାଶିଗୁଡ଼ିକ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଘଟଣାରେ ଯାହାକି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥାଏ।

**13.8** ଏହି ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ରଣ 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 ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି (ଏମଆଇଟିସି) ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ଦଲିଲ୍ ହାସଲ କରିବ। ଏହି ଦଲିଲ୍ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ହାସଲ କରାଯାଇଥିବା ରହିଥିବା ରଣ ଏବଂ ବନ୍ଧକ ଦଲିଲ୍ ସହିତ ଏକ ସଂଯୋଗ ହେବ। ଏହି କମ୍ପାନିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି ଯେ ଉକ୍ତ ଦଲିଲର ଏକ ନକଲ କରିବେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ। କମ୍ପାନି ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ମଧ୍ୟରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ସମ୍ପାଦିତ ରାଜିନାମାର ନକଲ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କ୍ରମେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ୍।

**13.9** ବିଭିନ୍ନ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ସେବା ଦେୟ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ, ଉପାଦ ସୂଚନା ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ସୂଚୀ ଏବଂ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦି ଏହି ସଂଯୋଗରେ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ଦୃଷ୍ଟିବାଧୁତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ବିସ୍ତୃତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ।

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା।

**13.10** ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି ଗୋଟିଏ ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ।

**13.11** ଏହି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଏହାର ଚଣ 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।

**13.12** ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବା ପାଇଁ, ଏହି କମ୍ପାନୀ କରିବ:

- a. ପୂର୍ବରୁ ରହିଥିବା ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ;
- b. ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗରେ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଯୋଗେ ଉପଲବ୍ଧ କରାବୁ;
- 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।

## ସଂଯୋଜନ

## ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ବିସ୍ତୃତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

1. ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ (ଏଚଏଫସି) ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଏଗୁଡ଼ିକ ଏଚଏଫସିର 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 ରଣ ମଞ୍ଚରୁ କରିବା/ମନା କରାଯିବା ପାଇଁ ଏକ ମାପଦଣ୍ଡ ହେବା ଅନୁଚିତ୍ ।
3. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସଦୃଶ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମାନ ସୁବିଧା ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
4. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ 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 ବୋଧ ରହିବ ନାହିଁ, ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତଙ୍କ ଉପରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳି ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
6. ଯଦି ଏକ ଏଚଏଫସିର ଏହି ରଣ ଦେବା ନୀତି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଜଣେ ସହ ରଣଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଲୋଡୁନଥାନ୍ତି ତେବେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
7. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରକ୍ଷର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବେ ନାହିଁ ।
8. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଟିପ ଟିପ୍ପ ଦେଉଥିବା ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି କୌଣସି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ସେବା ପାଇଁ ମନା କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ । ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଟିପ ଟିପ୍ପର ଏକ ଘୋଷଣାମାମା ଦେଇପାରନ୍ତି ଯାହାକି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ଦଲିଲ୍ ହୋଇପାରେ ।
9. ଅତିରିକ୍ତ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ଫର୍ମ, ସ୍କିପ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପଢ଼ିବା ଏବଂ ପୂରଣ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରବନ୍ଧକ ବ୍ୟବସାୟର ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ଜଣେ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ପଢ଼ି ଶୁଣାଇବା ଉଚିତ୍ ।
10. ଏଚଏଫସି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମିଳିତ ଭାବରେ ଅନ୍ୟ କାହା ସହିତ ସେ ଯାହାକୁ ବାଛନ୍ତୁ ଏପରିକି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତି (ମାନଙ୍କୁ) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ରଣ 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 ପାଖର 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 ଡାକ୍ତର ଅଧିକାର ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।

13. ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଦଲିଲ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତି ଆବଶ୍ୟକତା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଦୃଶ ସମାନ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ସୁଚିତ କରାଯିବ ଯେ “ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ” ।
14. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଦଲିଲ୍ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ତିନିଟାଲ୍ ରୂପରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
15. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି (ଏମଆଇଟିସି) ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ରେଲି ରୂପରେ କିମ୍ବା ଯଦି ସେମାନେ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ରିଡେବୁଲ୍ ପିଡିଏଫ୍ ଟେକ୍ସ୍ଟ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
16. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ସର୍ଭିସ୍ (ଇସିଏସ୍) ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

ଏହା ମନେ ରଖାଯାଇପାରେ ଯେ ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶକାଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ଏବଂ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ବ୍ୟାପକ ପଦକ୍ଷେପ ନୁହେଁ ।