

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ଡିଏସପି ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍
(ପୂର୍ବରୁ ଡିଏସପି ଇନଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ମ୍ୟାନେଜର୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବେ ଜଣାଯାଉଥିଲା)

ସଂସ୍କରଣ	ବିବରଣୀ	ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଥିଲେ	ଅନୁମୋଦିତ କରିଥିଲେ
1.0	ନୀତି ଗଠନ	ପ୍ରିୟା ରଞ୍ଜିତ	ନିଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା 07 ମାର୍ଚ୍ଚ 2024 ରେ
1.1	ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା	ସାହିବ ପାଢ଼ୀ	ନିଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା 19 ଅଗଷ୍ଟ 2025 ରେ

1. ପ୍ରସ୍ତୁତି

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("R B I ") ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ୍- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ଫ୍ରେଲ୍ ବେସଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023 (D o R .F I N .R E C .N o .45/03.10.119/2023- 24) ଅନୁଯାୟୀ, ଅକ୍ଟୋବର 19, 2023 ରେ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ("S B R ") ଅନୁଯାୟୀ, ସମସ୍ତ ଅଣ- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ ("N B F C s ") ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ହେବାକୁ ଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ ବ୍ୟାପକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ସ୍ଥିର କରିଛି।

ଫଳସ୍ୱରୂପ, ଡିଏସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("ଡିଏସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ") ଏହାର ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କୁ, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସାରାଂଶ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାପକ ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ("F P C ") ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି।

କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଚଳିତ ବୈଧାନିକ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରିବ, ଦକ୍ଷତା, ଗ୍ରାହକ- ଅଭିଯୋଗୀତା ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଶାସନ ନୀତି ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଧ୍ୟାନ ଦେବ ଏବଂ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଯଥାସମ୍ଭବ ଅସୁବିଧାମୁକ୍ତ ହେବ ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

2. ପରିସର ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ / ଅଣ- ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ତାହା ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ("L S P s ") ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ସ ("D L A ") ଭଳି ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ହେଉ। ଏଥିରେ କ୍ଷୁଦ୍ର- କାଳୀନ ଏବଂ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ଖୁରୁରା ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ, ଅସୁରକ୍ଷିତ କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଭବିଷ୍ୟତର କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ଏହି ସଂହିତା ଉପାଦ ଡିଜାଇନ୍, ମାର୍କେଟିଂ, ଋଣ ଆବେଦନ, କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାୟନ, ଋଣ ବଣ୍ଟନ, ପରିଶୋଧ ତଦାରଖ ଏବଂ ଋଣ ବନ୍ଦ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଋଣ ଜୀବନଚକ୍ରର ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟକୁ କଭର କରେ।

3. ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି F P C ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଇକୋସିଷ୍ଟମରେ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପ୍ରଦାନ, ଗ୍ରାହକ- କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ଦୃଢ଼ ଶାସନ ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରେ। ଏହା ଏକ ବ୍ୟାପକ ଜାମ୍ନା ସ୍ଥାପନ କରେ ଯାହା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ, ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ ଏବଂ ଋଣ ଜୀବନଚକ୍ରରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖାଯାଏ। ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍, ପରିଚାଳନା ଦଳ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ / ପ୍ରତିନିଧିମାନେ F P C କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ।

F P C ର ପ୍ରାଥମିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

- ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଅନୁଚିତ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ ଏବଂ ପକ୍ଷପାତକୁ ରୋକିବା।
- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସଠିକ୍ ପ୍ରକାଶନ ପ୍ରଦାନ କରି ସୁଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣର ସଂସ୍କୃତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ନିୟାମକ ଅନୁପାଳନ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ଋଣଗ୍ରହୀତା, L S P ଏବଂ ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଡମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ବଜାୟ ରଖିବା।

4. ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଏହାର ବ୍ୟବହାରରେ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ, ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ କର୍ତ୍ତବ୍ୟନିଷ୍ଠ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ:

- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଏବଂ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ F P C ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା।
- ଆର୍ଥିକ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେଉଛି କି ନାହିଁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ଆର୍ଥିକ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ମୂଲ୍ୟ, ଅଧିକାର, ପ୍ରଭାବ ଇତ୍ୟାଦି ବୃତ୍ତିଗତ ସେବା ଏବଂ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଇଂରାଜୀ/ହିନ୍ଦୀ/ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ଯେପରି ଗ୍ରାହକ/ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝନ୍ତି ଏବଂ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାହିତ୍ୟ ଭ୍ରାମକ ଦୁହେଁ ତାହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପାତରଅନ୍ତର କରିବ ନାହିଁ।

5. ରଣ ଉପାଦାନ ଏବଂ ସୋର୍ସିଂ

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ଉପାଦାନ ଏବଂ ସେବା ବାଛିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବ:

- କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ/ଅଣ- ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପାଦାନ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ଶିକ୍ଷା ଦେବ। ଏଥିରେ ବ୍ୟବହାରକାରୀ- ଅନୁକୂଳ ସାମଗ୍ରୀ, F A Q ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।
- ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ଆରମ୍ଭରୁ ସ୍ପଷ୍ଟ, ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଏବଂ ଉପାଦ- ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ, ପରିଶୋଧ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ପ୍ରବେଶ ତ୍ୟାଗେଲ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜାଣିଛନ୍ତି "ତୁମ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣିଛନ୍ତି" ("K Y C ") ମାନବସ୍ଥ ଏବଂ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ତଥ୍ୟ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଏଥିରେ ତଥ୍ୟ ସଂରକ୍ଷଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ, ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଅବଧି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।
- ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ, କମ୍ପାନୀର ମାଲିକାନା ହେଉ କିମ୍ବା L S P ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେଉ, ରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (R E) ଭାବରେ କମ୍ପାନୀର ପରିଚୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ।
- ରଣଗ୍ରହଣୀୟତା ଯେକୌଣସି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସ୍ଥାୟୀ ଫର୍ମାଟରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି ("K F S ") ସମ୍ପେଦ ମାନକୀକରଣ, ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ପୂର୍ବ- ଚୁକ୍ତି ପ୍ରକାଶ ପାଇବେ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର L S P ଗୁଡ଼ିକର ଯତ୍ନ ନେବ, ଯେଉଁଥିରେ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ସୁରକ୍ଷା, ଆଚରଣ ମାନବସ୍ଥ, ବୈଷୟିକ କ୍ଷମତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସଂଯୋଜନ ଯାଞ୍ଚ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ବୋର୍ଡ- ଅନୁମୋଦିତ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଚୁକ୍ତିନାମା ମାଧ୍ୟମରେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସାମିଲ କରିବା ପୂର୍ବରୁ।
- R B I ର ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟାସ୍ୱ କୋଡ୍ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ L S P ଦ୍ୱାରା ସୃଷ୍ଟି କିମ୍ବା ବଣ୍ଟନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ, ଉପାଦ ପ୍ରଚାର ଏବଂ ସୋର୍ସିଂ ଯୋଗାଯୋଗ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବ- ଅନୁମୋଦିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

6. ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣିଛନ୍ତି (K Y C) ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ

- କମ୍ପାନୀ ଡିଜିଟାଲ୍ ଅନବୋର୍ଡିଂ ଏବଂ ମୁହଁ- ମୁହଁ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସମ୍ପେଦ R B I ର K Y C ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ।
- e -K Y C ଏବଂ ଭିଡିଓ K Y C , ଯଦି ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ, ତେବେ ଆଧାର ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ U I D A I ପ୍ରମାଣୀକରଣ ପ୍ରୋଟୋକଲ ପାଳନ କରିବ।

7. ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ପ୍ରକାଶନ, ଏବଂ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍

- ଏହି F P C କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତର ରଣ ଉପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ବିତରଣ ତ୍ୟାଗେଲ ଯାହା ହେଉନା କାହିଁକି - କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍, ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍, ଭୌତିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, କିମ୍ବା L S P s /D L A ମାଧ୍ୟମରେ।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ ସମସ୍ତ ପ୍ରମୁଖ ଯୋଗାଯୋଗ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ, ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ, କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବୁଝାମଣା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ।
- ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପରିଶୋଧ ଢାଞ୍ଚା, ସୁଧ ହାର, ଫି, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାପକ ସୂଚନା ରହିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ସିଏଫସିଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରସ୍ତାବ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ ରଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ କ୍ଷମତା ଦିଆଯିବ।
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ K Y C ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ତୁରନ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- ଅନୁମୋଦନ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଏକ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଏକ ସ୍ଥାୟୀ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଫର୍ମାଟରେ K F S ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବ।
- ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର ("A P R ") - ଯାହା ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ ରଣ ନେବାର ମୋଟ ମୂଲ୍ୟକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରେ, ତାହା K F S ରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ, ଫି ଏବଂ ସୁଧ ଉପାଦାନ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ତାରିଖରୁ ଅତି କମରେ ତିନି (3) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନର ଏକ ଶୀତଳୀକରଣ ଅବଧି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ କୌଣସି ଶୁଦ୍ଧ ନ ନେଇ ରଣ ବାତିଲ କରିପାରିବେ, ଯଦି ପାଣ୍ଠି ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବଣ୍ଟନ କରାଯାଇ ନଥାଏ। ଏହା ସଂଶୋଧିତ R B I ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ସହିତ ସଙ୍ଗତ।

- ସମସ୍ତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ, ଏବଂ ଏଥିରେ କୌଣସି ଗୁପ୍ତ ଧାରା, ଅସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବସ୍ଥା କିମ୍ବା ପ୍ରଚାରଣାତ୍ମକ ଉପସ୍ଥାପନା ରହିବ ନାହିଁ।

8. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନର ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ, ଯାହା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟମୂଳକ ଏବଂ ଅଣ- ପାର୍ଶ୍ୱିକ ମାନବଣ୍ଡ ଉପରେ ଆଧାରିତ।
- ରଣ ମଞ୍ଚର କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ପରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ କରାଯିବ। ଯଦି ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଏ, ତେବେ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର ଜାରି କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ମଞ୍ଚର ରଣ ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର (ବାର୍ଷିକ), ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ସୁଧ ଗଣନା ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବାଜ୍ୟାସ୍ତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଞ୍ଚରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣ ଏକ ସୁରକ୍ଷିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷର କିମ୍ବା R B I - ଅନୁପାଳନକାରୀ ବୈଦ୍ୟୁତିକ ପ୍ରମାଣୀକରଣର ଅନ୍ୟ ଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ। ନବୀକରଣ କିମ୍ବା ପୁନର୍ଗଠନ ସମୟରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସମାନ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦଲିଲକୃତ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ହେବ।
- ରଣ ପ୍ରଦାନ ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ, ସୂଚୀ, ସମ୍ମତି, ଘୋଷଣା ଏବଂ ଉପାଦ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମେସିନ୍- ପଠନୀୟ ସ୍ଥାୟୀ ଫର୍ମାଟ୍ (P D F) ରେ ସେୟାର କରାଯିବ।
- ସମସ୍ତ ରଣ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ସରଳ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ। ଯେଉଁଠାରେ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ଶବ୍ଦର ବ୍ୟବହାର ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ, ସେଠାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟାଖ୍ୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପସନ୍ଦିତ ଭାଷା (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ, କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା) ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଏକ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନଯୋଗ୍ୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣ ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।
- ଯେଉଁଠାରେ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି ଅଧିକାର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୁଏ, ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ:
 - ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି
 - ଯେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନୋଟିସ୍ ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରିବ (ଯଥା, ଠକେଇ କିମ୍ବା ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପ)
 - ସୁରକ୍ଷିତ ସମ୍ପତ୍ତି ପୁନରୁଦ୍ଧାରରେ ଜଡ଼ିତ ପଦକ୍ଷେପ ଏବଂ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍
 - କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ନିୟମିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଅନ୍ତିମ ନୋଟିସ୍ ସୁଯୋଗ
 - ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ହେପାଜତ, ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନାନ୍ତର
 - ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ନିଲାମ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପରିମାଣର ପ୍ରୟୋଗ ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା।
- ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ R B I ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଫେବୃଆରୀ 2024) ଅନୁଯାୟୀ, କୌଣସି ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ନିଆଯିବ ନାହିଁ। ଏହା ବଦଳରେ, କମ୍ପାନୀ ଅତିରିକ୍ତ ପରିଶୋଧ ଭଳି ସାମଗ୍ରୀକ ଅମାନ୍ୟତା ପାଇଁ ସ୍ଥିର ଆର୍ଥିକ ପରିମାଣ ଭାବରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିପାରିବ। ଏହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ହେବ:
 - ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ K F S ରେ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୁଅନ୍ତୁ
 - ବୋଲ୍ଡ ଫଣ୍ଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ହାଇଲାଇଟ୍ କରନ୍ତୁ
 - ବଡ଼ କିମ୍ବା ଅଧିକ ସୁଧ ପାଇଁ ନୁହେଁ
 - ସମାନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବର୍ଗଗୁଡ଼ିକରେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ, ସମାନୁପାତିକ ଏବଂ ସମାନ ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ କରନ୍ତୁ

9. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ରଣ ବଣ୍ଟନ

- ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ ସମସ୍ତ ପୂର୍ବ- ବଣ୍ଟନ ଔପଚାରିକତା ସମାପ୍ତ କରିବା ପରେ ହିଁ ରଣ ବଣ୍ଟନ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ K Y C ଅନୁପାଳନ, ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର ଗ୍ରହଣ, ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ ଏକ ବୈଧ ଡିଜିଟାଲ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରମାଣୀକରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ଏଥିରେ ସାମିତ ନୁହେଁ।
- R B I ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସିଧାସଳଖ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (L S P) ସମେତ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଆକାଉଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା, K F S , ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀର ଏକ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ କପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ, ଏକ ମେସିନ୍- ପଠନୀୟ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ଫର୍ମାଟ୍ରେ (ଯଥା, P D F) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ପ୍ରଦାନର ତାରିଖ ଏବଂ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ। ଆଶାକରାଯାଇଥିବା ରଣ ପ୍ରଦାନ ତାରିଖଠାରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କାରଣ ଏବଂ ଏକ ସଂଶୋଧିତ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ସହିତ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- ରଣର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ (ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍, ଦେୟ, ପରିଶୋଧ ଆବୃତ୍ତି, ଅବଧି, କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମେତ କିନ୍ତୁ ସାମିତ ନୁହେଁ):
 - ଏକ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ଥାୟୀ ମାଧ୍ୟମ (ଇମେଲ୍, S M S , ଡ୍ୟାସବୋର୍ଡ୍) ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇଛି।
 - ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ଏକ ପରିଶିଷ୍ଟ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧିତ ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର/ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହୋଇଛି।

- କେବଳ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଆଧାରରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ, ଯଦି ନିୟମ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟଥା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ନୁହେଁ
- ନିୟମାବଳୀ କିମ୍ବା ଆଇନଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଯୋଗୁଁ ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ନ ଘଟିଲେ ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ମନା କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡ ନିଆଯିବ ନାହିଁ।
- ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିୟମାବଳୀରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ରାଜି ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୁବିଧାରୁ ବାହାରି ଯିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ସହିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବକେୟା ଦାୟିତ୍ୱ କିମ୍ବା ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଦାୟିତ୍ୱର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରତିନିଧି ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରୋଟୋକଲ ସହିତ ପାଳନ କରାଯିବ ଏବଂ ଅଡିଟ୍ ଟ୍ରେଲ୍ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ସିଷ୍ଟମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ କରାଯିବ।

10. ବର୍ଣ୍ଣନା ପରେ

- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟମିତ ଭାବରେ ତଦାରଖ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ, ସହମତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପାଳନ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଅଣ- ଆର୍ଥିକ ରୁଚ୍ଛିନାମା (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ପୂରଣ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ। ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ, ପରିଶୋଧ ଆଚରଣକୁ ଟ୍ରାକ୍ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ବିଲମ୍ବ କିମ୍ବା ବିରୁଦ୍ଧ ହେଲେ ସକ୍ରିୟ ସତର୍କତା ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ସିଷ୍ଟମଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟୋଜିତ କରାଯିବ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଆଗାମୀ E M I ଦେୟ ତାରିଖ, ମିଥ୍ ହୋଇଥିବା ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ଯୋଜନାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ S M S , ଇମେଲ୍, ଇନ୍- ଆପ୍ ମେସେଜ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସହମତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସମୟାନୁସାରେ ସୂଚନା ପାଇବେ। ଏପରି ଯୋଗାଯୋଗ R B I ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।
- ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଡିଫଲ୍ଟର କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଡିଜିଟାଲ୍ ପେମେଣ୍ଟ ରିମାଇଣ୍ଡର ଜାରି କରିବ ଯାହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବକେୟା ପରିମାଣ, ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ପୂର୍ବରୁ K F S ଏବଂ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି) ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ। ପୁନରୁଦ୍ଧାର କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବୃତ୍ତିଗତ, ସମ୍ମାନଜନକ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ପାଇଁ R B I ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ମାନବଣ୍ଡ ସହିତ ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ।
- ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଜୋରଜବରଦସ୍ତି କିମ୍ବା ହଇରାଣକୁ ଅନୁମତି ଦେବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏଥିରେ ଲିପ୍ତ ହେବ ନାହିଁ। ଏଥିରେ ଅଯଥା ସମୟରେ ବାରମ୍ବାର ଡାକିବା, ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବା, କିମ୍ବା ଅନଧିକୃତ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ଜଡିତ ହେବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, କିନ୍ତୁ ଏହା ସୀମିତ ନୁହେଁ। ସମସ୍ତ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିନିଧି ଏବଂ ଆଉଟସୋର୍ସିଡ୍ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଚରଣରେ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ସମୟ ସମୟରେ ତଦାରଖ କରାଯିବ।
- ଯେକୌଣସି ବକେୟା ଦେୟକୁ ପୁନର୍ବାର ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା, ଡିଲିଟ୍ କରିବା କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବରେ ନିଆଯିବ। ଏପରି କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ଦଲିଲଭିତ୍ତ ଯୁକ୍ତି ଦ୍ୱାରା ସମର୍ଥିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ଢାଞ୍ଚା ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମୋଦିତ କରାଯିବ।
- ମୂଳ ରଣ ପରିମାଣ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଦେୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରୂପରେ ଏକ ରଣ ବନ୍ଦ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ଜାରି କରିବ। ଏହି ଯୋଗାଯୋଗରେ ଏକ ନୋ ଡିଲୁଡ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ (N D C), କରାଯାଇଥିବା ଦେୟର ସାରାଂଶ ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ଅଛି ବୋଲି ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, R B I ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମସ୍ତ ଦେୟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ତୃତୀୟ ସମାଧାନ ଏବଂ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବାର 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର କିମ୍ବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲିଏନ୍ ଅପସାରଣ ଔପଚାରିକତା (ଯଥା, C E R S A I କିମ୍ବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ) ମୁକ୍ତ କରିବ। ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ ବୈଧ ଦାବି ବିରୁଦ୍ଧରେ ସେଡ୍- ଅଫ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି, ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା ରଖିବା ପୂର୍ବରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଯଥାର୍ଥତା ସହିତ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- ଏକମାତ୍ର କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟଣାରେ, କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ କିମ୍ବା ମନୋନୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ S O P ଅନୁଯାୟୀ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରିଲିଜ୍ କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରିବ।
- କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ, ପରିଶୋଧ କାରବାର, ଅଭିଯୋଗ, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ ବନ୍ଦକରଣର ଡିଜିଟାଲ୍ ରେକର୍ଡ୍ ବଜାୟ ରଖିବ। କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା/ଯୋଗାଯୋଗର ଡିଜିଟାଲ୍ ରେକର୍ଡ୍ ବଜାୟ ରଖିବ।

11. ସୁଧ ଏବଂ ଦେୟ

- ସମସ୍ତ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଚାର୍ଜ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍- ଅନୁମୋଦିତ ଢାଞ୍ଚା ଅନୁସରଣ କରିବ। ଏହି ଢାଞ୍ଚା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଅତ୍ୟଧିକ, ପକ୍ଷପାତପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ମନମୁଖୀ ନୁହେଁ ଏବଂ ବିପଦ ଏବଂ ବଜାର ଗତିଶୀଳତା ଅନୁସାରେ ସ୍ଥିର ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ। ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜ ପ୍ରଦାନ ପୂର୍ବରୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପଡ଼ି, ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି ("K F S ") ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- • କମ୍ପାନୀ ଏକ ବିପଦ- ଆଧାରିତ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରେ ଯାହା କାରକଗୁଡ଼ିକର ମିଶ୍ରଣକୁ ବିଚାର କରେ। ଏହାର ବିବରଣୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ରଣ ହାର ନୀତି ("I B L R ") ସହିତ ସୁଧ ହାର ନୀତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

- ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରମୁଖ, ସୁଧ ହାରକୁ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର ("A P R ") ଭାବରେ ଆରବିଆଇର ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ସହିତ ସୂଚିତ କରାଯିବ। A P R ମୂଳ ହାର ଏବଂ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲେଟ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜ (ଦଣ୍ଡ ଚାର୍ଜ ବ୍ୟତୀତ) ସମେତ ରଣ ନେବାର ସାମଗ୍ରିକ ମୂଲ୍ୟକୁ କଭର କରିବ, ଯାହା ଫଳରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ଚୁଳନା ଏବଂ ସୂଚନାପ୍ରଦ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ ସମ୍ଭବ ହେବ।
- ସ୍ଥିର କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ। ଫ୍ଲୋଟିଂ- ରେଟ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର (I B L R), ସ୍ୱେଡ୍ ଏବଂ ରିସେଟ୍ ଫ୍ରିକ୍ୱେନ୍ସି ସୁବିଧା ପତ୍ର କିମ୍ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପରିଭାଷିତ ହେବ। ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ପୂର୍ବ- ସମ୍ମତ ଫ୍ରିକ୍ୱେନ୍ସି ଅନୁସାରେ ହେବ ଏବଂ ଏକ ସ୍ଥାୟୀ ଡିଜିଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ (ଯଥା, ଇମେଲ୍, ଡ୍ୟାସବୋର୍ଡ୍, ଆପ୍ ବିଜ୍ଞପ୍ତି) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ପୂର୍ବରୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ।
- ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ ଉପରେ R B I ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଜୁନ୍ 2025) ଅନୁଯାୟୀ, ଜାନୁଆରୀ 01, 2026 ପରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ପାଇଁ ଫ୍ଲୋଟିଂ- ହାର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଫୋରବ୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ। ସ୍ଥିର- ହାର ରଣ କିମ୍ବା କର୍ପୋରେଟ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସମୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ଚୁକ୍ତିନାମା ଆଧାରରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଆକାଳ ରଣ ଉପରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ। ଏହା ବଦଳରେ, ଏହା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ R B I ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଫେବୃଆରୀ 2024) ଅନୁଯାୟୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିପାରିବ। ଏପରି ଶୁଳ୍କ:
 - ସ୍ଥିର, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମାନ୍ତରାଳିକ ହେବ
 - ପୃଷ୍ଠିକୃତ ହେବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ସୁଧ ଉପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ
 - ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ K F S ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ
 - ସମାନ ଖୁଲାପ ପାଇଁ ସମାନ ରଣଗ୍ରହୀତା ପ୍ରୋଫାଇଲଗୁଡ଼ିକରେ ସମାନ ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ
- ସମାନ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ କାରଣ ସେମାନଙ୍କର କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ। ସ୍ଥିର ବଣ୍ଟନ କିମ୍ବା ଡ୍ରଡାଉନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ ସୁଧ ହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାର କରି ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯାଇପାରେ।
- କମ୍ପାନୀର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପଦ୍ଧତି, ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ହାର ଗ୍ରେଡେସନ, ବିପଦ- ଆଧାରିତ ପାର୍ଥକ୍ୟ, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଧାରା ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଚାର୍ଜ ଗଠନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଏହାର ଝେବସାଇଟରେ ସାର୍ବଜନୀନ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଶୋଧନ ହେଲେ ସାଇଟକୁ ତୁରନ୍ତ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ। ବିବ୍ୟାପନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସ୍ଥାୟୀ ଏବଂ ସୁଲଭ ଫର୍ମାଟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- ସ୍ଥିରତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ପ୍ରତିବର୍ଷ ସୁଧ ହାର ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କରିବେ। ଏଥିରେ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି, ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ଯନ୍ତ୍ର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

12. ବାଣିଜ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆଚରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପାଇଁ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶନ

- ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକ ମୁକ୍ତ / ଦିଲ୍ଲୀରେ ଅବସ୍ଥିତ କମ୍ପାନୀର କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସଂଗ୍ରହ କରିପାରିବେ।
- ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଫୋରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- ଏକମାତ୍ର ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଏକ S O P ସ୍ଥିର କରିଛି ଯାହା ମୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ କିମ୍ବା ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନେ ରଣ ବନ୍ଦ କରିବା ଏବଂ ଖୁଚୁରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ସପକ୍ଷରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପରିଭାଷିତ କରିଥାଏ।
- ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ମୁକ୍ତ କରିବାର ସମୟସୀମା R B I ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେବ।
- ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ, ଇତ୍ୟାଦି ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ହଜିବା ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ R B I ର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

13. ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ରଣ ନିଆଯାଇଛି

- ସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ (ଏଠାରେ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

- ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ନାମ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଯାହାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ।
- ମଞ୍ଚରୁ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିଛି ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀର ଲେଟର ହେତରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଚରୁ ପଛ ଡାରି କରାଯିବ।
- ରଣ ମଞ୍ଚରୁ / ବର୍ଷ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।
- ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଭାବରେ R B I ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଳନ କରିବ।

14. ସାଧାରଣ

- ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ନ ଆସିଥାଏ।
- ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଏପରି ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ଦେୟ, ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଖର୍ଚ୍ଚ ଆଦାୟ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅପରାଧୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ ସୁରକ୍ଷା ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିପାରେ।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ସୁରକ୍ଷା, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଏହାର ଆଦାୟକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବ।
- ଖୁବ୍ଦ୍ରୁତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକୃତ ସମୟ ଆଧାରରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଅନବୋର୍ଡ଼ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ଜଣାଯାଏ।
- କମ୍ପାନୀ କ୍ଷେତ୍ର ସଂଗ୍ରହ / ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ଅଯଥା ସମୟରେ (ସକାଳ 8:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ପରେ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ସଂଗ୍ରହ କିମ୍ବା / ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପୁନରୁଦ୍ଧାରରେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ("ପ୍ରତିନିଧି") ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ପାଳନ କରିବେ:
- ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଯାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନ ଥିଲେ ସେମାନଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ଯଦି ସେମାନଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥାନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ / ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ।
- ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏକ ସଭ୍ୟ ଭାବରେ ଭାବ ବିନିମୟ କରିବେ। ଭାବ ବିନିମୟ ସମୟରେ ଭାଷା ବ୍ୟବହାରରେ ସର୍ବାଧିକ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ସମୟରେ କୌଣସି ଅଭଦ୍ର ବ୍ୟବହାରର ସମ୍ମୁଖୀନ ନ ହୁଅନ୍ତି।
- ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ଏଡାଭାବ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ।
- କଲ୍ କରିବାର ସମୟ ଏବଂ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ କଥାବାର୍ତ୍ତାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯିବ।
- ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଭାବରେ ଦେୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ, ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଶାଳୀନତା ଏବଂ ସାଜସଜ୍ଜା ବଜାୟ ରଖିବେ।
- ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଜାଣେ, ପରିବାରରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ଏପରି ଅନ୍ୟ ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଘଟଣା ଭଳି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି ଆଇନଗତ ଅନୁପାଳନ ପୂରଣ ପାଇଁ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍ / ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାରୁ ବଞ୍ଚିତ ହେବ।
- ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷାର ଏକ ପଦକ୍ଷେପ ସ୍ୱରୂପ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଭିନ୍ନ ରଣର ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ବିଷୟରେ ସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସହ- ବାୟା(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦି ରଣ ଉପରେ ଫୋରଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି- ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଭ୍ରାମକ ନୁହେଁ। ବିଜ୍ଞାପନଟି ଉପଯୁକ୍ତ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚାଯିବ। ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଉପାଦ କିମ୍ବା ସେବାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଜ୍ଞାପନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତ (E M I) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଏବଂ ସମସ୍ତ E M I ରଣ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ R B I ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେତେବେଳେ ଏପରି ବ୍ୟବସାୟ ଆରମ୍ଭ ହେବ।

15. ଗୋପନୀୟତା

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନହେଲେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ; ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କମ୍ପାନୀକୁ ସମସ୍ତ ଟଙ୍କା ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ ।
- କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମିକ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଗୋଷ୍ଠୀ ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ କାରବାର ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବ:
 - ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ।
 - ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଆଉଟସୋର୍ସିଂରେ ରିସ୍କ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ R B I ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ପ୍ରବେଶ କରିଛି ଏବଂ ଉକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ 'ଜାଣିବାର ଆବଶ୍ୟକତା' ଆଧାରରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରୁଛି ।
 - ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଟେ ।
 - ଯଦି କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷା ଦେବା ପାଇଁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡିବ (ଯଥା Oକେଇ ନିବାରଣ) । ତଥାପି, କମ୍ପାନୀ ଏହି କାରଣକୁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ (ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀ ସମେତ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ।
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଗୋଷ୍ଠୀ / ସହଯୋଗୀ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ବ ଅନୁମତି ସହିତ କରାଯିବ ।
 - ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ଆମର ଗୋଷ୍ଠୀ / ସହଯୋଗୀ / ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ୟ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି ।
 - ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦେଇନଥାନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ।
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ଆଚରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ଦେଇପାରେ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ପରିଚାଳନା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବା ପରେ କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ଦେଇପାରେ ।
- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବିଷୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ଦେଇପାରେ ଯଦି:
 - ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦେୟ ଦେବାରେ ପଛରେ ପଡିଯାଇଛନ୍ତି ।
 - ବକେୟା ପରିମାଣ ବିବାଦୀୟ ନୁହେଁ; ଏବଂ
 - ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଦାବି ପରେ ତାଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଥିବା ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନାହାଁନ୍ତି ।
- ଏହି ପରିସ୍ଥିତିରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯେ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀକୁ ଦେବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛି । ସେହି ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଭୂମିକା ଏବଂ ସେମାନେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇବାର କ୍ଷମତା ଉପରେ କି ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ ତାହା ବୁଝାଇବ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଅନୁମତି ଦେଇଥାଆନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଚାହିଦା କରନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

16. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ୱ

କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ("ବୋର୍ଡ") ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛନ୍ତି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣୀ କରାଯିବ ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରତି ତିନିମାସରେ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

17. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ପୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ ("C C O ")ଙ୍କୁ ପୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ ("C G R O ") ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯିବ ଯିଏ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଅନୁଯାୟୀ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର "ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ନୀତି" ରେ ପୃଥକ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି, ଯାହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇପାରିବ ।

18. ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ଅଧୀନରେ, ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ନିୟୁତ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।

19. ସମୀକ୍ଷା

କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏହି F P C ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ଯେତେବେଳେ ଏକ ନିୟାମକ ସଂଶୋଧନ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।